1991

ANNUAL REPORT

Office of the
Ombudsman

RAPPORT ANNUEL

Bureau de
l'Ombudsman

New Nouveau
Brunswick

1991 Annual Report

Published by:
Office of the Ombudsman
Province of New Brunswick
P.O. Box 6000
Fredericton, New Brunswick
E3B 5H1
Canada

June 1992

Design Management:
Communications New Brunswick

Typesetting:
Queen's Printer for New Brunswick

Printing and Binding:
Printing Services, Supply and Services

ISBN 1-55048-707-8

ISSN 0550-628X

Printed in New Brunswick

Rapport annuel 1991

Publié par:
Bureau de l'Ombudsman
Province du Nouveau-Brunswick
Case postale 6000
Fredericton (Nouveau-Brunswick)
E3B 5H1
Canada

Juin 1992

Services de design:
Communications Nouveau-Brunswick

Photocomposition:
Imprimeur de la Reine pour le Nouveau-Brunswick

Imprimerie et reliure:
Services d'imprimerie, Approvisionnement et Services

ISBN 1-55048-707-8

ISSN 0550-628X

Imprimé au Nouveau-Brunswick

Think Recycling! Pensez à recycler!

Ombudsman

1991

Office of the Ombudsman

Bureau de l'Ombudsman

25th Annual Report

25e Rapport annuel

93-00145/

June 25, 1992

The Honourable Shirley Dysart
Speaker
The Legislative Assembly
Province of New Brunswick
Fredericton, NB

Madam:

Pursuant to Section 25(1) of the Ombudsman Act, I have the honour to present the Twenty-Fifth Annual Report of the Ombudsman for the period January 1, 1991 to December 31, 1991.

Yours very truly

Joseph E. Bérubé
Ombudsman

le 25 juin 1992

L'honorable Shirley Dysart
Présidente
Assemblée législative
Province du Nouveau-Brunswick
Fredericton (Nouveau-Brunswick)

Madame la Présidente,

J'ai l'honneur de vous présenter le vingt-cinquième rapport annuel de l'Ombudsman en conformité avec le paragraphe 25(1) de la Loi sur l'Ombudsman, pour la période allant du 1er janvier 1991 au 31 décembre 1991.

Veuillez agréer, Madame la Présidente, l'assurance de mon profond respect.

L'ombudsman,

Joseph E. Bérubé

Table of Contents

	Page
Highlights - 1991 Reporting Year	7
Hightlights - Complaint Summaries	10
Freedom of Information and Privacy Protection	11
A. Right to Information Act	11
B. Adoption Information	15
Official Languages Act	18
The Legislative Assembly's Standing Committee on the Ombudsman	23
A Report and Recommendations Respecting the Regulation of First Investors Corporation (FIC) by the Province of New Brunswick	27
Statistics	33
Appendices	35
Complaint Summaries	37
Statistical Tables	75
Ombudsman Act (Excerpt)	83
Right to Information Act (Excerpt)	85

Table des matières

	Page
Faits saillants de l'année 1991	7
Faits saillants - Résumés de cas	10
Liberté d'accès à l'information et protection des renseignements personnels	11
A. Loi sur le droit à l'information	11
B. Renseignements en matière d'adoption	15
Loi sur les langues officielles	18
Le Comité permanent de l'Ombudsman de l'Assemblée législative	23
Rapport et Recommandations concernant la réglementation de First Investors Corporation (FIC) par la province du Nouveau-Brunswick	27
Statistiques	33
Annexes	35
Résumés de cas	37
Tableaux statistiques	75
Loi sur l'Ombudsman (Extrait)	83
Loi sur le droit à l'information (Extrait)	85

Highlights - 1991 Reporting Year

- The Office had the busiest year in its history in 1991. We received a total of 3415 complaints and requests for assistance, an increase of 12.1% over any previous year since the Office's inception in 1967.

- The Office received 1737 complaints against the provincial government and city, town and village governments in 1991. This represents an increase of 123 complaints, or 7.6%, from the 1990 reporting year. The total number of complaints of all types increased from 2250 to 2342, an increase of 92 (4.1%) from the 1990 reporting year (see also STATISTICS).

- The Office received 8 petitions to review ministerial refusals to release information under the Right to Information Act (see also FREEDOM OF INFORMATION AND PRIVACY PROTECTION).

- The Office received 11 requests to review refusals by the Minister of Health and Community Services to release adoption information under the Family Services Act (see also FREEDOM OF INFORMATION AND PRIVACY PROTECTION).

- The Office received 78 complaints with respect to the administration of the Official Languages Act by the Province of New Brunswick (see also OFFICIAL LANGUAGES ACT).

- The Government of New Brunswick implemented or intensified its review of the following recommendations following their examination by the Legislature's Standing Committee on the Ombudsman: a) the regulation of the harmful environmental effects of blasting activities; b) the establishment of a mentally disabled persons advocacy program; c) the implementation of adequate Cemetery Companies Act regulations; d) the establishment of fairer programs and procedures for inmates by the Department of Solicitor General; e) the establishment of fair eviction and foreclosure procedures by the former New Brunswick Housing Corporation; and f) the enactment of administrative procedures legislation (see also THE

Faits saillants de l'année 1991

- Le Bureau a connu en 1991 l'année la plus chargée de son histoire. Nous avons reçu un total de 3 415 plaintes et demandes d'aide, soit une hausse de 12,1 % par rapport à toute année antérieure depuis la création du Bureau en 1967.

- En 1991, le Bureau a reçu 1 737 plaintes contre le gouvernement provincial et des administrations municipales de cités, de villes et de villages, soit 123 ou 7,6 % de plus qu'en 1990. Le nombre total de plaintes de tout genre est passé de 2 250 à 2 342, soit une hausse de 92 plaintes (4,1 %) par rapport à 1990 (voir STATISTIQUES).

- Le Bureau a reçu 8 requêtes concernant le refus, par des ministères, de divulguer des renseignements en vertu de la *Loi sur le droit à l'information* (voir LIBERTÉ D'ACCÈS À L'INFORMATION ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS).

- Le Bureau a reçu 11 demandes d'examen concernant le refus du ministère de la Santé et des Services communautaires de divulguer des renseignements relatifs aux adoptions en vertu de la *Loi sur les services à la famille* (voir LIBERTÉ D'ACCÈS À L'INFORMATION ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS).

- Le Bureau a reçu 78 plaintes concernant l'administration de la *Loi sur les langues officielles* par la province du Nouveau-Brunswick (voir LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES).

- Le gouvernement du Nouveau-Brunswick a mis en oeuvre les recommandations suivantes ou en a intensifié l'examen, après étude du Comité permanent de l'Ombudsman de l'Assemblée législative : a) la réglementation des effets nuisibles sur l'environnement des activités d'abattage à l'explosif; b) la mise en place d'un programme de protection des droits des personnes souffrant d'un handicap mental; c) l'application d'un règlement adéquat en vertu de la *Loi sur les compagnies de cimetière*; d) la mise en place de programmes et de procédures plus justes pour les détenus relevant du ministère du Solliciteur général; e) l'établissement de modalités justes en matière d'expulsion et de saisie par l'ancienne Société d'habitation du Nouveau-Brunswick; f) l'adoption de lignes de conduite uniformes concernant l'examen des décisions

LEGISLATIVE ASSEMBLY'S STANDING COMMITTEE ON THE OMBUDSMAN).

- The Legislative Assembly's Standing Committee on the Ombudsman accepted our Office's conclusions and recommendations regarding the refusal by the Department of Municipal Affairs (now N.B. Geographic Information Corporation) to award a real property tax credit to 176 persons who are legally entitled to receive a real property tax credit between 1974 and 1980 and who would presumably have applied for and received a tax credit had the program been properly communicated to the public. The Legislature's Standing Committee recommended that the Government of New Brunswick implement this recommendation (see THE LEGISLATIVE ASSEMBLY'S STANDING COMMITTEE ON THE OMBUDSMAN).

- The Office completed its Principal Group investigation, arising out of a complaint lodged on behalf of 3252 (mostly elderly) persons of limited means who suffered severe financial loss following the collapse of First Investors Corporation Ltd., an investment contract company regulated under the New Brunswick Securities Act. Our Office found that these financial losses resulted, in large part, from serious negligence on the part of the New Brunswick Government. The Office recommended that the Province accept responsibility for its negligence and pay compensation to the complainants in the same manner as the Provinces of British Columbia, Alberta, Saskatchewan and Nova Scotia have done (see A REPORT AND RECOMMENDATIONS RESPECTING THE REGULATION OF FIRST INVESTORS CORPORATION LTD. (FIC) BY THE PROVINCE OF NEW BRUNSWICK).

- The Office's staff, including Charles Ferris, Solicitor to the Ombudsman; Magella St-Pierre, Assistant to the Ombudsman; Gisèle Girouard, Secretary to the Ombudsman; and Jeanne Badeau, Bilingual Secretary, remained unchanged during the reporting year.

- Patrick Clement and Kenneth LeBlanc, both second-year law students at Ludlow Hall (UNB), completed research and investigative work with our Office for the second consecutive year. Once again, the work of Mr. Clement and Mr. LeBlanc contributed significantly to the public service by the Office in 1991.

administratives. La promulgation d'une loi sur les procédures administratives (voir COMITÉ PERMANENT DE L'OMBUDSMAN DE L'ASSEMBLÉE LÉGISLATIVE).

- Le Comité permanent de l'Ombudsman de l'Assemblée législative a accepté les conclusions et les recommandations du Bureau en ce qui concerne le refus, par le ministère des Affaires municipales (maintenant la Corporation d'information géographique du N.-B.), d'accorder un crédit de taxe foncière à 176 personnes qui y avaient droit entre 1974 et 1980 et qui l'auraient probablement demandé et reçu si le public avait été informé convenablement de ce programme. Le Comité permanent de l'Assemblée législative a recommandé que le gouvernement du Nouveau-Brunswick mette cette recommandation à exécution (voir COMITÉ PERMANENT DE L'OMBUDSMAN DE L'ASSEMBLÉE LÉGISLATIVE).

- Le Bureau a terminé son enquête concernant Principal Group, laquelle a été entamée à la suite d'une plainte déposée au nom de 3 252 personnes peu fortunées (pour la plupart âgées) qui ont subi de lourdes pertes financières après l'effondrement de First Investors Corporation Ltd., une société de contrats d'investissement assujettie à la *Loi sur les valeurs du Nouveau-Brunswick*. Le Bureau a constaté que ces pertes financières ont découlé, en grande partie, d'une sérieuse négligence de la part du gouvernement du Nouveau-Brunswick. Le Bureau a recommandé que la Province assume la responsabilité de sa négligence et indemnise les plaignants comme l'ont fait les provinces de la Colombie-Britannique, de l'Alberta, de la Saskatchewan et de la Nouvelle-Écosse (voir RAPPORT ET RECOMMANDATIONS SUR LA RÉGLEMENTATION DE FIRST INVESTORS CORPORATION LTD. (FIC) PAR LA PROVINCE DU NOUVEAU-BRUNSWICK).

- Le personnel du Bureau, composé de Charles Ferris, avocat, de Magella St-Pierre, adjointe, de Gisèle Girouard, secrétaire, et de Jeanne Badeau, secrétaire bilingue, est demeuré le même pendant toute l'année.

- Pour la deuxième année consécutive, Patrick Clement et Kenneth LeBlanc, tous deux étudiants de deuxième année en droit à Ludlow Hall (UNB), ont effectué des recherches et des enquêtes judiciaires pour le Bureau. Encore une fois, ils ont beaucoup contribué aux services dispensés au public par le Bureau en 1991.

- The series of private hearings was continued in 1991. In April and May, hearings were held in Shippagan, Newcastle, Bathurst and Campbellton. In October, hearings were held in Saint John. The Office has held 70 series of private hearings since 1977.

- Les audiences privées se sont poursuivies en 1991. Il y en a eu à Shippagan, Newcastle, Bathurst et Campbellton en avril et en mai, puis à Saint-Jean en octobre. Le Bureau a tenu 70 séries d'audiences privées depuis 1977.

Highlights - Complaint Summaries
(See also Statistics and Summaries)

- Incorrect refusal to give student loan rebate to health professional (p. 37)
- Unacceptable delays in response to Student Aid inquiries by Department of Advanced Education and Training (p. 38)
- Criminal record discrimination against New Brunswick Community College student (p. 39)
- Delay by Department of Environment re oil pollution complaint (p. 41)
- Inadequate water pollution notification procedures of Department of Health and Community Services (p. 42)
- Inappropriate involuntary admission of mentally disabled person to psychiatric facility (p. 44)
- Refusal by Department of Income Assistance to provide retroactive benefits to parents of disabled child (p. 47)
- Refusal by Department of Income Assistance to grant emergency assistance to single mother-to-be (p. 50)
- Incorrect Coroner's jury verdict (p. 51)
- Refusal by Departments of Labour and Transportation to register reconstructed automobile wreck (p. 53)
- Problems caused by municipal approval of incorrectly surveyed subdivision (p. 57)
- Discourteous response by N.B. Power Corporation re client arrears resulting from its error (p. 58)
- Inappropriate mortgage foreclosure proceedings by N.B. Housing Corporation (p. 59)
- Refusal by N.B. Housing Corporation to provide promised home (p. 61)
- Alleged strip search of young offenders in full view of fellow inmates (p. 64)
- Establishment of fair wage guidelines for diving work (p. 64)
- Negligent house relocation by Department of Transportation (p. 65)
- Excessive smoke pollution from public dump operated by Department of Transportation (p. 69)
- Excessive assessment levied against employer by Workers' Compensation Board (p. 73)
- Incorrect deduction of Canada Pension Plan benefits by Workers' Compensation Board (p. 74)

Faits saillants - résumés de cas
(voir Statistiques et Résumés de cas)

- Refus incorrect d'accorder une remise de son prêt étudiant à un professionnel de la santé (p. 37)
- Réponse excessivement tardive aux demandes de renseignements sur l'aide aux étudiants, par le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation (p. 38)
- Discrimination à l'égard d'un étudiant d'un collège communautaire du Nouveau-Brunswick, fondée sur ses antécédents judiciaires (p. 39)
- Retard mis par le ministère de l'Environnement à traiter une plainte concernant un déversement de pétrole (p. 41)
- Mécanisme de notification inadéquat du ministère de la Santé et des Services communautaires en matière de pollution de l'eau (p. 42)
- Admission involontaire inappropriée à un centre psychiatrique d'une personne souffrant d'un handicap mental (p. 44)
- Refus, par le ministère de l'Aide au revenu, d'accorder des prestations rétroactives aux parents d'un enfant handicapé (p. 47)
- Refus, par le ministère de l'Aide au revenu, d'accorder une aide d'urgence à une future mère seule (p. 50)
- Verdict incorrect d'un jury du coroner (p. 51)
- Refus, par les ministères du Travail et des Transports, d'immatriculer une automobile remise en état après avoir été accidentée (p. 53)
- Problèmes causés par l'approbation municipale d'un lotissement incorrectement enregistré (p. 57)
- Réponse peu courtoise de la Société d'énergie du Nouveau-Brunswick concernant des arrérages dus à sa propre erreur (p. 58)
- Méthodes de saisie hypothécaire inappropriées par la Société d'habitation du Nouveau-Brunswick (p. 59)
- Refus, par la Société d'habitation du Nouveau-Brunswick, de fournir une maison promise (p. 61)
- Allégation de fouille à nu de jeunes contrevenants, en présence des autres détenus (p. 64)
- Établissement d'un barème de salaire juste pour un travail de plongée (p. 64)
- Déménagement négligent d'une maison, par le ministère des Transports (p. 65)
- Pollution excessive, par la fumée, provenant d'un dépotoir public exploité par le ministère des Transports (p. 69)
- Cotisation excessive exigée auprès d'un employeur, par la Commission des accidents du travail (p. 73)
- Retenue incorrecte de prestations versées au titre du Régime de pensions du Canada, par la Commission des accidents du travail (p. 74)

Freedom Of Information And Privacy Protection

A. Right to Information Act (R.S.N.B. 1973, c. R-10.3)

Our Office's 1990 Annual Report referred to "A Discussion Paper on the Right to Information Act", which was tabled in the New Brunswick Legislature in November, 1990 and subsequently referred to the Legislature's Standing Committee on Social Policy Development. This Legislative Committee held a full-day of public hearings on June 19, 1991. A total of 9 public submissions were made to the Committee. One notes that the majority of these submissions recommend the retention and extension of the remedial nature of our provincial freedom of information legislation. As a result of this very positive response, it is our hope that this issue will receive continued serious consideration and legislative action by the Government of New Brunswick.

In the course of our Office's investigation of complaints related to the Liquor Licensing Board and the New Brunswick Geographic Information Corporation, we were chagrined to learn that neither authority was included in the scheduled definition of "department" under the Section 1 of the Right to Information Act. As a result, our Office approached the Clerk of the Executive Council - the senior official responsible for the administration of the Right to Information Act - and informally suggested that these authorities be included within the scope of the legislation. This suggestion was readily accepted and, by Order-in-Council 91-1036, the legislation was extended to the two authorities.

In addition to its law reform initiatives, our Office received 8 petitions under the Right to Information Act in 1991, raising to 66 the number of petitions received since the Act's proclamation in January, 1980. The summaries of the seven completed petitions are set out below.

Case Summaries

90-5170-12

A motorist petitioned this Office on December 12, 1990 with respect to the refusal by the Minister of

Liberté d'accès à l'information et protection des renseignements personnels

A. Loi sur le droit à l'information (L.R.N.-B. 1973, chap. R-10.3)

Dans notre rapport annuel de 1990, il est fait mention d'un «document de travail relatif à la *Loi sur le droit à l'information*», qui a été déposé à l'Assemblée législative du Nouveau-Brunswick en novembre 1990 puis transmis au Comité permanent de l'Assemblée législative sur l'élaboration de la politique sociale. Le 19 juin 1991, ce comité a tenu des audiences publiques pendant toute la journée et a reçu un total de 9 mémoires. Il est à signaler que la majorité de ces mémoires recommandent que soit conservée et étendue la nature correctrice de notre loi provinciale sur la liberté d'accès à l'information. Compte tenu de cette réponse fort positive, nous espérons que le gouvernement du Nouveau-Brunswick continuera d'examiner la question avec sérieux et prendra les mesures législatives voulues.

Dans le cadre des enquêtes menées sur les plaintes ayant trait à la Commission des licences et des permis d'alcool et à la Corporation d'information géographique du Nouveau-Brunswick, nous avons été déçus d'apprendre que ni l'un ni l'autre de ces deux organismes n'a été inclus dans la définition de «ministère» à la section 1 de la *Loi sur le droit à l'information*. Par conséquent, le Bureau a communiqué avec le greffier du Conseil exécutif, à qui incombe l'administration de ladite loi, afin de lui proposer à titre officieux de remédier à la situation. Notre proposition a été acceptée et la loi a été étendue, par décret du conseil no. 91-1036, de manière à inclure ces deux organismes.

Au cours de l'année, outre ses initiatives portant sur la réforme du droit, le Bureau a reçu 8 requêtes en vertu de la *Loi sur le droit à l'information*, ce qui porte à 66 le nombre total de requêtes reçues depuis que la loi a été promulguée en janvier 1980. Les sept requêtes qui ont été menées à terme sont résumées ci-dessous.

Résumés de cas

90-5170-12

Une automobiliste nous a présenté, le 12 décembre 1990, une requête concernant le refus du ministre des

Transportation to identify the person who had complained about her driving ability.

The requestor had been required to submit to new written and driving examinations by the Registrar of Motor Vehicles under section 309 of the Motor Vehicle Act. This provision permitted the Registrar to require a licensed motorist to submit to such examinations where he has "good cause to believe that a licensed driver is incompetent or otherwise not qualified to be licensed". The Registrar's action had been taken as a result of a report written by another senior departmental official who had purportedly observed the requestor driving her motor vehicle. Upon the commencement of our Office's investigation, the Minister of Transportation immediately released the report, including the identity of the official who had expressed concern about her driving ability.

90-5185-3

A police officer requested a copy of the investigation report completed by the New Brunswick Police Commission with respect to his complaint against a senior officer of his Police Department. The New Brunswick Police Commission is not subject to the Right to Information Act. Moreover, the type of report sought by the requestor is not one which mandatorily becomes part of the information held by the Department of Solicitor General.

Accordingly, the requestor was advised of our lack of jurisdiction in the matter.

91-5110-1

The solicitor for two farmers petitioned our Office on January 22, 1991 regarding the refusal by the N.B. Agricultural Development Board to release information regarding the sale of a farm property to a third party.

Specifically, the applicant requested: a) the information upon which approval of the sale to the third party was made; b) details of the financial package awarded to the third party; and c) details regarding the sale of the subject property to the third party.

Upon completion of a preliminary review with the applicants and their solicitors, they decided to suspend their petition under the Right to Information Act and to make a complaint against the Agricultural Development Board under the Ombudsman Act.

Transports d'identifier la personne qui s'est plainte de son aptitude à conduire.

Le registraire des véhicules à moteur a exigé que la requérante passe de nouveaux examens, écrits et de conduite, conformément à l'article 309 de la *Loi sur les véhicules à moteur*. En vertu de cet article, le registraire a le droit d'exiger de tels examens «lorsqu'il a des motifs légitimes pour croire qu'un conducteur titulaire d'un permis est incompétent ou ne remplit pas, par ailleurs, les conditions d'obtention d'un permis». Le registraire a agi sur la foi d'un rapport rédigé par un autre haut fonctionnaire du ministère qui aurait observé la requérante au volant de son véhicule. Lorsque nous avons commencé notre enquête, le ministre des Transports nous a immédiatement communiqué le rapport, y compris l'identité du fonctionnaire qui a mis en doute l'aptitude à conduire de la requérante.

90-5185-3

Un agent de police a demandé un exemplaire du rapport d'enquête de la Commission de police du Nouveau-Brunswick relativement à sa plainte contre un agent principal de son corps de police. La Commission de police du Nouveau-Brunswick n'est pas assujettie à la *Loi sur le droit à l'information*. De plus, le genre de rapport demandé ne fait pas partie des documents qui sont obligatoirement conservés par le ministère du Solliciteur général.

En conséquence, nous avons informé le requérant que nous n'avions aucune compétence en la matière.

91-5110-1

L'avocat de deux agriculteurs nous a présenté, le 22 janvier 1991, une requête concernant le refus, par la Commission de l'aménagement agricole du Nouveau-Brunswick, de divulguer des renseignements concernant la vente d'une terre agricole à un tiers.

Plus précisément, le requérant a demandé : a) l'information qui a servi de fondement à l'approbation de la vente au tiers; b) les conditions financières consenties au tiers; c) les détails de la vente de la terre au tiers.

Après un examen préliminaire avec les requérants et leur avocat, ceux-ci ont décidé de suspendre leur requête en vertu de la *Loi sur le droit à l'information* et de déposer une plainte contre la Commission de l'aménagement agricole en vertu de la *Loi sur l'Ombudsman*.

Subsequent to a further preliminary review between our Office and officials of the Board, the complainants/petitioners determined to pursue the matter further by private legal means.

Our Office subsequently concluded its review.

91-5160-3

A requestor petitioned our Office on March 25, 1991 regarding the refusal by the Minister of Health and Community Services to provide him with the "technical design specifications of Telemed", an automated Medicare billing system for provincial physicians.

In response to our Office's review, the Minister of Health and Community Services stated, in part, that:

> ... should (the requestor) acquire the technical design specifications of Telemed, it would provide him with an unfair advantage over other vendors involved in the same market as him i.e.; he would conceivably develop physician management software based on the Telemed softwares operating code rather than his own. I believe that under section 6(c) of the Right to Information Act, the public does not have a right to this material.

The issue of access to electronically processed information is a complex and difficult one, which is presently under review by the New Brunswick Legislature in its review of New Brunswick's freedom of information legislation. In this case, the requestor ultimately indicated he did not wish the technical data. Rather, it appeared that his major concern was that the New Brunswick Government had allegedly developed a Medicare billing program in a competitively unfair manner vis-à-vis his private computer software company. Our Office's review did not address this fundamental concern.

91-5180-6

The applicant approached our Office through his solicitor with respect to the refusal by the Attorney General of New Brunswick to provide him with information to assist in the completion of a private prosecution.

The applicant had commenced a private prosecution following the refusal by the Attorney General to do so. He had subsequently requested a copy of the police file which is normally given to a Crown prosecutor at the outset of a criminal prosecution.

Après un autre examen préliminaire entre notre Bureau et les représentants de la Commission, les plaignants/requérants ont décidé de poursuivre la question par des moyens juridiques privés.

Sur ce, le Bureau a mis fin à son examen de la question.

91-5160-3

Un requérant nous a présenté, le 25 mars 1991, une requête concernant le refus du ministre de la Santé et des Services communautaires de lui fournir les «caractéristiques techniques de Telemed», un système de facturation automatique des soins de santé pour les médecins de la province.

En réponse à notre examen de la question, le ministre de la Santé et des Services communautaires a déclaré, en partie, que :

> ...si (le requérant) obtenait les caractéristiques techniques de Telemed, il aurait un avantage injuste sur les autres vendeurs oeuvrant sur le même marché que lui. En effet, il pourrait concevoir des logiciels de gestion médicale destinés aux médecins en se fondant sur le code d'exploitation des logiciels de Telemed plutôt que sur le sien propre. Je crois qu'en vertu du paragraphe 6(c) de la *Loi sur le droit à l'information*, le public n'a pas accès à ce genre d'information.

L'accès à l'information traitée électroniquement est une question complexe et difficile à résoudre, qui est actuellement à l'étude par l'Assemblée législative du Nouveau-Brunswick dans le cadre de son examen de la loi concernant la liberté d'accès à l'information. Dans ce cas-ci, le requérant a indiqué qu'il ne désirait pas les données techniques, mais qu'il était plutôt préoccupé par le fait que le gouvernement du Nouveau-Brunswick avait, selon lui, élaboré un programme de facturation des soins de santé d'une manière concurrentiellement peu équitable envers sa propre entreprise de services et d'ingénierie en informatique. Dans son examen, le Bureau ne s'est pas penché sur cette préoccupation fondamentale.

91-5180-6

Le demandeur s'est adressé au Bureau par l'intermédiaire de son avocat en ce qui a trait au refus du procureur général du Nouveau-Brunswick de lui communiquer des renseignements qui l'auraient aidé dans un procès civil.

Le demandeur avait entamé un procès civil après que le procureur général eut refusé de le faire. Il avait par la suite demandé une copie du dossier de la police qui est normalement remis à l'avocat de la Couronne au début de toute action au criminel.

On review, our Office found that the request had been made in relation to the commencement of criminal proceedings, a federal matter outside the ambit of the Right to Information Act. Our Office further found that the powers of a private prosecutor were similar to those of a Crown prosecutor. Moreover, since a judge of the Provincial Court of New Brunswick had allowed the applicant to lay criminal informations in the matter, there appeared to be no basis for him to be accorded different police file information access rights than a Crown prosecutor.

Our Office subsequently recommended that the documents identified as the police file, other than legal opinions, be released to him. In response, the Attorney General ordered the release of all the major investigative reports completed by the police department, and withheld only secondary documents and gratuitous statements contained within the key investigative documents.

91-5150-8

A fish processing company executive petitioned our Office on August 14, 1991 regarding the failure by the Minister of Fisheries and Aquaculture to respond to his July 11, 1991 request for information about the departmental sale of two fishing vessels.

By letter of September 9, 1991, the Deputy Minister of Fisheries and Aquaculture advised us that the Department would be complying with the request. In so doing, he pointed out that some delay had been occasioned by the commencement of legal proceedings by the fish processing company against the Department, and the alleged delay attendent on such legal action. It also appeared that the Department had misinterpreted the Right to Information Act by requiring the payment of the statutory $5 fee prior to deciding whether to release the requested information.

The Minister complied with the request on September 20, 1991. In response to the requestor's subsequent expression of concern with the timing of the response, our Office agreed that the delay was inappropriate and contrary to the Right to Information Act. At the same time, our Office pointed out that it has generally received excellent cooperation from most departments, that this was our first experience with the Department of Fisheries and Aquaculture under the Act and that we were confident that future requests would be answered in a more expeditious manner.

Après examen, le Bureau a établi que la demande avait été faite à l'égard de poursuites criminelles, une question fédérale qui est au-delà de la sphère d'attributions de la *Loi sur le droit à l'information*. Le Bureau a également établi que les pouvoirs d'un avocat civil sont semblables à ceux d'un avocat de la Couronne. De plus, puisqu'un juge de la Cour provinciale du Nouveau-Brunswick avait autorisé le demandeur à obtenir des renseignements criminels sur la question, il ne semblait y avoir aucune raison pour qu'il n'ait pas accès, autant que l'avocat de la Couronne, aux dossiers de la police.

Le Bureau a par la suite recommandé que les documents cités comme faisant partie du dossier de la police, autres que les avis juridiques, soient remis au demandeur. En réponse, le procureur général a ordonné la transmission de tous les rapports d'enquête importants produits par le corps de police, ne retenant que les documents secondaires et les déclarations gratuites compris dans les documents d'enquête clés.

91-5150-8

Un directeur d'une société de transformation du poisson nous a présenté, le 14 août 1991, une requête concernant le fait que le ministre des Pêches et de l'Aquaculture n'ait pas répondu à sa demande de renseignements, datée du 11 juillet 1991, sur la vente de deux bateaux de pêche par le ministère.

Dans une lettre datée du 9 septembre 1991, le sous-ministre des Pêches et de l'Aquaculture nous a informés que le ministère allait répondre à la demande. Par la même occasion, il a signalé que le retard avait été occasionné par le fait que la société en question avait engagé des poursuites judiciaires contre le ministère. Il est apparu également que le ministère avait mal interprété la *Loi sur le droit à l'information* en exigeant le paiement de droits de 5 $ avant de décider de divulguer ou non l'information demandée.

Le ministre a répondu à la demande le 20 septembre 1991. Pour ce qui est du délai de transmission des renseignements demandés, le Bureau a convenu, avec le demandeur, qu'il était inadmissible et contraire à la *Loi sur le droit à l'information*. Par contre, le Bureau a signalé que la plupart des ministères font preuve de bonne volonté à cet égard et que, puisqu'il s'agissait de nos premiers démêlés avec le ministère des Pêches et de l'Aquaculture dans le cadre de cette loi, il est probable qu'il répondra plus rapidement aux futures demandes de renseignements.

91-5160-9

A citizen applied to our Office with respect to the refusal by the Minister of Health and Community Services to provide him with "a complete and detailed financial breakdown of the operating costs of (a group home), including a job description for all paid staff, as well as a general statement as to the intent and purpose of this ... facility".

The initial ministerial refusal was based on the group home's private non-profit corporate status and the autonomy that such status entailed. On review, it was determined that the group home was fully funded by the Department and that its role and function were governmentally-approved and scrutinized. It was also noted that the Department possessed detailed financial information regarding the operation of the group home as well as organizational and descriptive information about it. Finally, it was noted that the facility was a non-profit one and that the possibility of a financial loss or gain from disclosure of such information would be too remote to bring it within the exceptions contained in section 6 of the Right to Information Act.

At the conclusion of our Office's examination of the information sought by the requestor, a meeting between our Office and a senior departmental officer (including the receipt of legal advice from the Department's legal counsel), our Office recommended that, subject to the privacy rights of individual employees of the group home, the requested information be provided to the requestor.

This recommendation was subsequently accepted by the Minister of Health and Community Services and the information was made available to the requestor.

B. Adoption Information (Family Services Act R.S.N.B. 1973, c. F-2.2, Part V, s. 93)

For over a decade, adult adoptees, their natural parents and siblings and former foster children have been provided with a limited right to obtain information and establish contact with another natural family member. Part V of the Family Services Act enables the Minister of Health and Community Services to release adoption information, to facilitate reunions through the Department's Post-Adoption Register and to search out natural parents and siblings on an application by an adult adoptee. The Act also

91-5160-9

Un citoyen s'est adressé au Bureau à la suite du refus, par le ministre de la Santé et des Services communautaires, de lui fournir un état financier complet et détaillé des frais d'exploitation d'un foyer de groupe, y compris une description des fonctions de tout le personnel rémunéré et un énoncé général du but de l'établissement.

Le refus du ministre a été fondé sur le fait que le foyer en question jouit d'un statut d'entreprise privée à but non lucratif, statut qui lui confère une certaine autonomie. Après enquête, il a été établi que le foyer était entièrement financé par le ministère et que son rôle et son but avaient été examinés et approuvés par le gouvernement. Il a également été signalé que le ministère possédait des renseignements financiers détaillés sur l'exploitation du foyer, de même que sur son organisation. Enfin, il a été signalé qu'il s'agissait d'une entreprise à but non lucratif et que la possibilité d'une perte ou d'un gain financier découlant de la divulgation des renseignements demandés serait trop improbable pour que le foyer soit visé par les exceptions prévues à l'article 6 de la *Loi sur le droit à l'information.*

Après qu'il eut examiné les renseignements demandés et rencontré un représentant du ministère (avec consultation de l'avocat du ministère), le Bureau a recommandé que les renseignements demandés soient communiqués au demandeur, sous réserve du droit à la protection des renseignements personnels concernant les employés du foyer.

Cette recommandation a été acceptée par le ministre de la Santé et des Services communautaires et les renseignements ont été communiqués au demandeur.

B. Renseignements en matière d'adoption (Loi sur les services à la famille, L.R.N.-B. 1973, chap. F-2.2, partie V. art. 93)

Depuis plus de dix ans, les personnes adultes adoptées, les parents naturels, les frères et soeurs naturels et les anciens enfants placés en foyer nourricier ont le droit, moyennant certaines restrictions, d'obtenir des renseignements sur un membre de leur famille naturelle et d'établir des contacts. La partie V de la *Loi sur les services à la famille* permet au ministre de la Santé et des Services communautaires de divulguer des renseignements en matière d'adoption, de faciliter des réunions par le biais de son registre postadoption et de rechercher des parents, des frères ou des soeurs naturels

provides that persons who are not satisfied with the response by the Department's Post-Adoption Services may request a ministerial review and make a final appeal to the Ombudsman's Office.

In addition to our Office's investigation of individual cases, we have played a catalytic role in the development of the present adoption practice of departmental searches for the natural parents and siblings of adult adoptees. We have also assisted in efforts to preserve and centralize adoption information held by former religious social service agencies. We view our role as one which complements the remedial approach taken by the Post-Adoption Services and one which endeavours to further the integrity of this legislation.

Our Office reviewed 12 requests for adoption information during the reporting year, including one presented in 1990 and 11 new ones. We have now received 68 such requests since the Government's adoption information policy was introduced in 1981.

The types of matters addressed in 1991 included: a) the expression of frustration with the Department's inability to find adoption information or to reunite family members; b) allegations of departmental delay; c) information requests by former foster children; and d) concerns which had not yet been addressed by departmental staff.

In the course of such reviews, our Office's work has produced the following types of result: a) facilitation of the release of additional non-identifying information; b) confirmation of the accuracy of departmental advice that additional information is not presently available; c) advice regarding the types of information available from the Registrar of Vital Statistics; and d) referrals to private adcption search agencies .

The following two case summaries reflect the interesting, but sometimes frustrating, nature of this work.

In one case, the daughter of an adult adoptee expressed concerns that her father had never received a response to his October, 1986 adoption information request. On review, the Department stated that it had responded to this request in February, 1987. Morever, it immediately forwarded a copy of its correspondence to the requestor. The

à la demande de personnes adultes adoptées. La Loi prévoit également que les personnes qui ne sont pas satisfaites de la réponse des Services postadoption du ministère peuvent demander un examen ministériel et faire un dernier appel auprès du Bureau de l'Ombudsman.

Outre les enquêtes menées à l'égard de cas individuels, le Bureau a joué un rôle de catalyseur dans l'élaboration des pratiques actuelles en matière de recherche de parents, de frères et de soeurs naturels. Nous avons également aidé à conserver et à centraliser les renseignements détenus par les anciens organismes religieux de services sociaux. Nous voyons notre rôle comme un complément à l'approche corrective empruntée par les Services postadoption, tout en cherchant à assurer l'intégrité de la loi.

Le Bureau a examiné en 1991 douze demandes de renseignements concernant des adoptions, dont une présentée en 1990 et onze nouvelles. Nous avons maintenant reçu soixante-huit demandes de renseignements depuis que le gouvernement a mis en oeuvre sa politique de divulgation de renseignements en matière d'adoption en 1981.

Les cas traités au cours de l'année ont porté sur les questions suivantes : a) les frustrations exprimées face à l'incapacité du ministère de retrouver les renseignements demandés ou de réunir des membres d'une même famille; b) les délais de réponse du ministère; c) les demandes de renseignements présentées par des personnes placées en foyer nourricier; d) les questions n'ayant pas encore été traitées par le personnel du ministère.

Grâce à ses démarches, le Bureau a pu obtenir les résultats suivants : a) divulgation de renseignements non identificateurs supplémentaires; b) confirmation du fait que le ministère n'a pas de renseignements supplémentaires à sa disposition; c) avis concernant le genre de renseignements disponibles auprès du registraire des statistiques de l'état civil; d) mise en contact avec des organismes privés spécialisés dans les recherches en matière d'adoption.

Les deux cas suivants sont un reflet de la nature intéressante, quoique parfois frustrante, du travail effectué.

Dans le premier cas, la fille d'une personne adulte adoptée s'est plainte de ce que son père n'ait jamais reçu de réponse à sa demande de renseignements concernant son adoption, présentée en octobre 1986. Après examen, le ministère a indiqué avoir répondu à la demande en février 1987 et a immédiatement fait parvenir une copie de sa lettre à la demanderesse. Le

Department also advised that it was quite prepared to undertake an active search on his behalf. We encouraged the requestor to avail herself of this service.

In a second case, a Canadian resident who had recently moved to the State of Pennsylvania with her aboriginal husband and their children requested our assistance with respect to her efforts to establish a sufficient native origin to permit her to establish residency in the United States. The requestor was an adult adoptee born in New Brunswick. Her paternal grandmother was of aboriginal origin. However, neither of her birth parents were registered as Indians under the Indian Act. Moreover, the New Brunswick Department possessed no identifying information regarding the adoptee's parents nor any information which would allow her to approach them to determine whether either parent might be eligible to apply for legal status under the Indian Act. Regrettably, our Office's review served only to confirm this negative information.

Finally, one notes our Office's continuing efforts to facilitate the transfer of adoption records held by the Diocese of Saint John from the Chancery Office in Saint John to the Provincial Archives in Fredericton. Such a step would greatly facilitate the work of the Post-Adoption Services and potentially enable it to reduce its staggering backlog of adoption requests (the Department is presently completing active adoption information searches on requests made in 1985).

ministère a également indiqué qu'il était disposé à entreprendre des recherches actives en son nom. Nous avons encouragé la demanderesse à profiter de l'occasion.

Dans le second cas, une résidente canadienne qui a récemment déménagé en Pennsylvanie avec son mari autochtone et leurs enfants nous a demandé de l'aider à établir ses antécédents autochtones pour lui permettre de devenir résidente des États-Unis. La demanderesse est une personne adulte adoptée, née au Nouveau-Brunswick. Sa grand-mère paternelle était d'origine autochtone. Toutefois, ni l'un ni l'autre de ses parents naturels n'étaient inscrits comme Indiens aux termes de la *Loi sur les Indiens*. De plus, le ministère néo-brunswickois ne possède aucun renseignement identificateur concernant ses parents adoptifs ni aucun renseignement qui lui aurait permis de leur demander s'ils sont admissibles à un statut légal en vertu de la *Loi sur les Indiens*. Malheureusement, notre enquête n'a servi qu'à confirmer ces renseignements négatifs.

Enfin, il est à signaler que nous poursuivons nos efforts en vue de transférer les dossiers d'adoption conservés par le diocèse de Saint-Jean, du bureau de la chancellerie à Saint-Jean aux Archives provinciales à Fredericton. Ce transfert faciliterait grandement le travail des Services postadoption et pourrait aider à réduire le nombre de demandes de renseignements en attente (le ministère est en train de terminer les recherches portant sur les demandes reçues en 1985).

Official Languages Act

(R.S.N.B. 1973, c. O-1)

Since September 1988, the Ombudsman's Office has served as an independent and expedient review Office with respect to public complaints under the Official Languages Act. Our Office's TwentySecond (1988), Twenty-Third (1989) and Twenty-Fourth (1990) Annual Reports reveal that 200 language complaints were received by our Office. These Reports also attest to the variety of language problems encountered, the delicate balance of interests in our official languages policy and the reasonably good manner in which the Government of New Brunswick has responded to this challenge.

During the 1991 reporting year, our Office concluded its review of the 6 complaints lodged prior to 1990. Moreover, our Office received 78 new complaints in 1991.

Of the 78 complaints received during the past year, 71 (91%) related to the quality of service or language of work in the French language or related policy concerns, while 7 (9%) related to the quality of English language service or employment prerequisites.

With respect to the 1991 reporting year, it is noted that our Office received one fewer complaint than the previous reporting year. However, the number of French language complaints increased by 9 (14.5%) while the number of English language complaints declined by 10 (58.8%).

French language complaints

Language of service

Sixty-seven of the French language complaints (94.4% of the total) related to the quality of French language service. This sub-total comprised the following:

(a) approximately 40 complaints related to the quality or absence of French language communication by a governmental authority in response to an oral communication initiated in the French language. This type of complaint, which was generally found to be substantiated, invariably prompted speedy corrective action or a defensible explanation on the part of the authority concerned. Examples include:

Loi sur les langues officielles

(L.R.N.-B. 1973, chap. O-1)

Depuis septembre 1988, le Bureau de l'Ombudsman assure l'examen indépendant et rapide des plaintes déposées par le grand public en vertu de la *Loi sur les langues officielles*. Nos vingt-deuxième (1988), vingt-troisième (1989) et vingt-quatrième (1990) rapports annuels révèlent que nous avons reçu deux cents plaintes reliées aux langues officielles. Il y est également fait état de la diversité des problèmes linguistiques rencontrés, de l'équilibre précaire des intérêts que cherche à protéger la politique gouvernementale sur les langues officielles et des efforts notables que le gouvernement du Nouveau-Brunswick a déployés pour relever le défi.

En 1991, le Bureau a terminé l'examen des six plaintes déposées avant 1990. Il en a également reçu soixante-dix-huit nouvelles au cours de l'année.

Sur les soixante-dix-huit plaintes reçues au cours de l'année, soixante et onze (91 %) avaient trait à la qualité des services ou à la langue de travail en français ainsi qu'à des questions connexes relatives à la politique sur les langues officielles, contre sept (9 %) ayant trait à la qualité des services ou aux exigences linguistiques d'emploi en anglais.

En 1991, le Bureau a reçu une plainte de moins qu'en 1990. Parmi les plaintes reçues, il y en a eu neuf de plus (14,5 %) à l'égard du français, mais dix de moins (58,8 %) à l'égard de l'anglais.

Plaintes - langue française

Langue de service

Soixante-sept plaintes (94,4 %) portaient sur la qualité des services en français. Ces plaintes se répartissent comme suit :

a) Environ quarante plaintes concernaient la qualité ou l'absence de services en français par un organisme gouvernemental en réponse à une communication orale faite en français. Ce genre de plainte, qui s'est généralement avérée fondée, a invariablement donné lieu à des mesures correctives rapides ou à des explications valables de la part de l'organisme en cause. Exemples :

- English language enumeration teams in a bilingual electoral riding.
- Isolated complaints of inadequate telephone reception at regional offices of the Departments of Health and Community Services, Labour, Finance, Transportation, Natural Resources and Energy, Income Assistance and Solicitor General.
- Inadequate telephone and/or other reception at the central office of the Departments of Advanced Education and Training, Commerce and Technology, Education, Supply and Services as well as the Premier's Council on the Status of Disabled Persons and the Women's Directorate.
- Incorrect use of unilingual student employee at a regional motor vehicle office of the Department of Transportation.
- Alleged language incapacity of contracted service of the Department of Health and Community Services.
- English language emergency telephone information for use in predominantly French-speaking region.

(b) approximately 20 complaints related to the poor quality of French contained in written communications or an English language written response to a French language inquiry. Examples include:

- English language only notice by Atlantic Lottery Corporation.
- Department of Environment Fax letter partially in English language only.
- Numerous grammatical errors in NB Geographic Information Corporation Tax Grant Rebate form.
- Medicare form completed partially in English for francophone client.
- English language Summer student employment forms sent to francophone applicant.

- Équipes d'énumérateurs anglophones seulement dans une circonscription électorale bilingue.
- Plaintes isolées concernant les téléphonistes-réceptionnistes des bureaux régionaux des ministères de la Santé et des Services communautaires, du Travail, des Finances, des Transports, des Ressources naturelles et de l'Énergie, de l'Aide au revenu et du Solliciteur général.
- Accueil inadéquat de la part des téléphonistes ou des réceptionnistes du bureau central des ministères de l'Enseignement supérieur et de la Formation, du Commerce et de la Technologie, de l'Éducation, de l'Approvisionnement et des Services, ainsi que du Conseil du premier ministre sur la condition des personnes handicapées et de la Direction générale de la condition féminine.
- Affectation incorrecte d'un employé-étudiant unilingue dans un bureau régional des véhicules à moteur, au ministère des Transports.
- Allégations d'incapacité linguistique de la part de services contractuels du ministère de la Santé et des Services communautaires.
- Renseignements téléphoniques d'urgence en anglais seulement dans une région à prédominance francophone.

b) Environ vingt plaintes concernaient la mauvaise qualité du français dans les communications écrites ou l'usage de l'anglais en réponse à des communications écrites en français. Exemples :

- Diffusion en anglais seulement d'un avis de la Société des loteries de l'Atlantique.
- Envoi par télécopieur d'une lettre rédigée partiellement en anglais par le ministère de l'Environnement.
- Nombreuses erreurs de grammaire dans un formulaire de demande d'exonération de taxes de la Corporation d'information géographique du Nouveau-Brunswick.
- Formulaire de l'assurance-maladie rempli partiellement en anglais pour un client francophone.
- Envoi de formules de demande d'emploi d'été en anglais seulement à un candidat francophone.

- Error-filled Property Tax Credit information disseminated provincially by NB Geographic Information Corporation.

- English language Tourism guide sent to francophone.

- English letter sent by Department of Income Assistance to francophone client.

- Department of Justice regional office sign in English language only.

- Receipt form used by NB Geographic Information Corporation printed mainly in English language.

- Notice by Attorney General's Office to R.C.M.P. in English language only.

- AIDS information issued by Department of Health and Community Services solely in English language.

- English language Notice of Expropriation sent to francophone resident of francophone region of Province by Department of Transportation.

- Kings Landing Corporation information in English language only.

- French language misspelling of sign at Office of Department of Solicitor General;

(c) approximately 6 persons complained of having received inadequate French language service in both written and oral media. The complaints included:

- Female inmate complaint of alleged inadequate oral and written service by the Saint John Regional Correctional Centre.

- Alleged inadequate French language service at the Chaleur Hospital.

- Written and oral bilingual capacity of regional Mental Health Commission of NB office questioned.

- Inadequate written and oral regional adoption information service.

- Diffusion à l'échelle de la province de renseignements erronés sur le crédit de taxes foncières par la Corporation d'information géographique du Nouveau-Brunswick.

- Envoi à un francophone de la version anglaise du Guide touristique.

- Envoi d'une lettre en anglais à un client francophone par le ministère de l'Aide au revenu.

- Affichage en anglais seulement du panneau d'identification d'un bureau régional du ministère de la Justice.

- Impression principalement en anglais d'un reçu utilisé par la Corporation d'information géographique du Nouveau-Brunswick.

- Diffusion en anglais seulement d'un avis du Bureau du procureur général à la G.R.C.

- Publication en anglais seulement de renseignements sur le sida par le ministère de la Santé et des Services communautaires.

- Envoi, par le ministère des Transports, d'un avis d'expropriation en anglais seulement à un résident francophone d'une région francophone de la province.

- Publication en anglais seulement de renseignements sur la Société de Kings Landing.

- Erreurs d'orthographe dans un panneau en français au Bureau du ministère du Solliciteur général.

c) Environ six personnes se sont plaintes d'avoir reçu des services inadéquats en français, sous forme écrite et orale. Exemples :

- Allégations de services oraux et écrits inadéquats aux détenues du Centre régional correctionnel de Saint-John.

- Allégations de services inadéquats en français à l'Hôpital Chaleur.

- Doutes à l'égard de la compétence bilingue, écrite et orale, du personnel d'un bureau régional de la Commission de la santé mentale du Nouveau-Brunswick.

- Services d'information inadéquats en matière d'adoption, écrits et oraux, dans un bureau régional.

- Non-availability of French language driver testing service at district motor vehicle office of the Department of Transportation.

Workplace complaints

Our Office received eight French language complaints related to the workplace. These included (with a denotation of their disposition):

- An English only written notice by the Fleet Management Service of the Department of Transportation to all employees (the document was subsequently translated).
- Various inadequacies in the telephone directory issued by Department of Supply and Services (errors corrected in a subsequent edition).
- Failure to translate the Institutional Policy and Procedures for Department of Solicitor General, as well as local institutional policy and procedures (provincewide publication is now translated; local institutional documents are being translated).
- Employee program documentation by the Department of Health and Community Services in English language only (document is being translated).
- Employee brochure issued by Board of Management filled with French language grammatical errors (grammar to be corrected for subsequent distributions).
- Various internal communications of bilingual office of Solicitor General's Department in English language only (departmental clarification provided).

English language complaints

The seven English language complaints (with disposition) were as follows:

- An anonymous complaint that the Board of Management was not complying with its own language profiles (complaint not pursued following initial telephone call);
- French language hospital forms issued to anglophone by francophone hospital (bilingual written communication policy clarified);

- Absence de services d'examen de conduite en français dans un bureau régional des véhicules à moteur du ministère des Transports.

Plaintes - milieu de travail

Le Bureau a reçu huit plaintes concernant le français en milieu de travail, dont celles qui suivent (avec indication des dispositions prises).

- Diffusion, à tous les employés, d'un document en anglais seulement par le Service de gestion des véhicules du ministère des Transports (le document a été ultérieurement traduit).
- Diverses erreurs dans le répertoire téléphonique publié par le ministère de l'Approvisionnement et des Services (les erreurs ont été corrigées dans une édition ultérieure).
- Diffusion en anglais seulement des directives et des procédures locales et provinciales concernant les institutions du ministère du Solliciteur général (les documents ayant une portée provinciale ont été traduits; ceux ayant une portée locale sont en voie de traduction).
- Publication en anglais seulement de documentation sur les programmes destinés aux employés du ministère de la Santé et des Services communautaires (la documentation est en voie de traduction).
- Nombreuses erreurs de grammaire dans une brochure publiée en français par le Conseil de gestion à l'intention des employés (les erreurs seront corrigées dans les prochaines éditions).
- Diverses communications internes en anglais seulement à l'intention du personnel bilingue du ministère du Solliciteur général (le ministère a éclairci la situation).

Plaintes - langue anglaise

En ce qui a trait à la prestation de services en anglais, le Bureau a reçu les sept plaintes suivantes (avec indication des dispositions prises) :

- Plainte anonyme selon laquelle le Conseil de gestion ne respecte pas ses propres profils linguistiques (la plainte a été abandonnée après l'appel téléphonique initial).
- Envoi, par un hôpital francophone, de formulaires en français à un anglophone (la politique relative aux communications bilingues par écrit a été éclaircie).

- Complaint against two governmental authorities regarding French language only signage (correct bilingual sign installed).

- Complaint that pension officer employed by Board of Management displayed inadequate English language capacity (Deputy Minister explained full bilingual capacity of employee).

- Complaint that Student Aid officer employed by Department of Advanced Education and Training possessed inadequate knowledge of English language (complaint withdrawn).

- Allegation that regional bilingual hospital refused to hire unilingual anglophones for any position (complaint withdrawn).

Based on our Office's experience of the past three and a half years, we remain satisfied with the response made by public authorities to their obligations to fairly and equitably administer the Official Languages Act and the governmental policy enunciated under the Act. We also continue to believe that the conferral of this increased responsibility on our Office has achieved good results in an economical and efficient manner.

- Plainte contre deux organismes gouvernementaux ayant des panneaux en français seulement (des panneaux bilingues ont été installés).

- Plainte concernant la connaissance insuffisante de l'anglais chez un agent des pensions du Conseil de gestion (le sous-ministre nous a assuré que l'employé en question est parfaitement compétent dans les deux langues).

- Plainte selon laquelle un agent de l'aide aux étudiants, au ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation, avait une mauvaise connaissance de l'anglais (la plainte a été retirée).

- Allégation voulant qu'un hôpital régional bilingue ait refusé d'embaucher des anglophones unilingues (la plainte a été retirée).

Compte tenu des plaintes reçues au cours des trois dernières années et demie, nous sommes toujours heureux de la façon dont les autorités publiques font face à leurs obligations concernant l'administration juste et équitable de la *Loi sur les langues officielles* et de la politique gouvernementale afférente. Nous continuons également de croire que l'accroissement de nos responsabilités en la matière a donné de bons résultats, d'une manière économique et efficace.

The Legislative Assembly's Standing Committee on the Ombudsman

Since June, 1985, the Legislative Assembly's Standing Committee on the Ombudsman has fulfilled a broad mandate, including: a) the provision of a specific forum by which members of the Legislative Assembly may provide its opinions and recommendations respecting public administration; b) a forum by which the Ombudsman's Office and sectors of the public service may communicate on matters of public administration; c) public scrutiny of the administration of the Ombudsman's Office; d) a direct channel by which the Ombudsman's Office may make its opinions and recommendations known to the Legislature; and e) the re-enforcement of the independence which the public believes is necessary for the Ombudsman's Office to heighten the level of respect which it has in the community.

On October 18, 1990, our Office met with the members of the Ombudsman Committee, including the Chairman, Mr. Bernard Thériault, and members, Dr. Marilyn Trenholm, Mr. Leo McAdam, Mr. Louis Murphy, Mr. Eric Allaby, Mr. Jean-Paul Savoie and the Hon. Vaughn Blaney. As set out in our Office's 1990 Annual Report, this meeting comprised a detailed examination by the Committee of our Office's 1988 and 1989 annual reports. This meeting formed the basis for a series of 1991 Committee meetings, the substance of which is set out in the following Standing Committee Report (dated April, 1991):

> The (Office of the) Ombudsman made the following law reform initiatives:
>
> (1) a recommendation to the Department of Municipal Affairs and Environment (now the Department of the Environment) that province-wide environmental protection be established with respect to explosives blasting activities;
>
> (2) a recommendation to the Department of Justice that it establish minimum fair procedural legislative safeguards with respect to decisions by administrative tribunals and ... legislative decision-makers, and a recommendation that steps be taken to establish a uniform judicial appeal mechanism with respect to the review of administrative action;

Le Comité permanent de l'Ombudsman de l'Assemblée législative

Depuis juin 1985, le Comité permanent de l'Ombudsman de l'Assemblée législative remplit un vaste mandat en permettant : a) aux membres de l'Assemblée législative de faire part de leurs opinions et de leurs recommandations en matière d'administration publique; b) au Bureau de l'Ombudsman de communiquer avec le secteur public sur des questions touchant à l'administration publique; c) au grand public d'examiner l'administration du Bureau de l'Ombudsman; d) au Bureau de l'Ombudsman de faire connaître directement ses opinions et ses recommandations à l'Assemblée législative; e) au Bureau de l'Ombudsman de renforcer l'indépendance qui est nécessaire, selon le grand public, pour accroître le respect dont il jouit dans la collectivité.

Le 18 octobre 1990, le Bureau a rencontré les membres du Comité permanent de l'Ombudsman, soit le président, M. Bernard Thériault, et ses membres, Mme Marilyn Trenholm, M. Leo McAdam, M. Louis Murphy, M. Eric Allaby, M. Jean-Paul Savoie et M. Vaughn Blaney. Comme il est indiqué dans notre rapport annuel de 1990, cette rencontre a permis au Comité d'examiner en détail nos rapports annuels de 1988 et de 1989. Elle a également servi de fondement à une série de réunions ultérieures, dont la substance est décrite ci-dessous dans le rapport du Comité permanent (daté d'avril 1991):

> Le Bureau de l'Ombudsman a formulé les recommandations suivantes en matière de réforme législative :
>
> (1) que le ministère des Affaires municipales et de l'Environnement (désormais le ministère de l'Environnement) prenne des mesures de protection environnementale pour toute la province à l'égard des activités d'abattage à l'explosif;
>
> (2) que le ministère de la Justice établisse des garanties législatives justes et minimales concernant les décisions prises par les tribunaux administratifs et les décisionnaires législatifs et prenne les mesures voulues pour établir un mécanisme d'appel judiciaire uniforme aux fins d'examen des mesures administratives;

(3) recommendations to the Department of Health and Community Services that an Office of Psychiatric Patient Advocate be established and that regulations be promulgated under the Cemetery Companies Act;

(4) recommendations to the Department of the Solicitor General to establish a female prisoner's unit; to provide special treatment for inmates suffering from severe psychological or behavioral problems; to establish more effective inmate appeal procedures and to provide for the revision and distribution of an inmate guide and the literature to inmates;

(5) a recommendation to the Department of Municipal Affairs that it award a property tax credit to 176 citizens who were eligible to receive such a credit during the period 1975 to 1980 and whose applications were refused because of late filing; and

(6) a recommendation to the Department of Justice and the New Brunswick Housing Corporation that consistent or combined "rentalsman" functions be exercised by the two authorities.

[The Standing] Committee held its second meeting on March 7, 1991 to consider the aforementioned law reform initiatives of the Office of the Ombudsman. The following were requested to appear before it:

(1) Department of the Environment
(2) Department of Justice
(3) Department of Health and Community Services
(4) Department of the Solicitor General
(5) Department of Municipal Affairs
(6) New Brunswick Housing Corporation

On March 20, 1991, [the Standing] Committee held its third meeting to review the above-mentioned law reform initiatives of the Office of the Ombudsman and met with the Solicitor of the Office of the Ombudsman and officials of the named departments and agencies to receive their input vis-à-vis the law reform initiatives of the Office of the Ombudsman.

[The Standing] Committee held its fourth meeting on March 27, 1991 to discuss the preparation of its Report to the House and the disposition of the Office of the Ombudsman's recommendations.

(3) que le ministère de la Santé et des Services communautaires mette sur pied un bureau de protection des droits des personnes souffrant de maladie mentale et que des règlements soient promulgués en vertu de la *Loi sur les compagnies de cimetière*;

(4) que le ministère du Solliciteur général établisse une unité de détention pour femmes, dispense des soins spéciaux aux détenus souffrant de troubles psychologiques ou comportementaux graves, établisse des procédures d'appel plus efficaces pour les détenus et assure la révision et la diffusion d'un guide et d'autres documents à l'intention des détenus;

(5) que le ministère des Affaires municipales accorde un crédit de taxes foncières à 176 citoyens qui y étaient admissibles entre 1975 et 1980 et dont les demandes ont été rejetées parce qu'elles ont été présentées en retard;

(6) que le ministère de la Justice et la Société d'habitation du Nouveau-Brunswick exercent des fonctions uniformes ou combinées en matière de médiation des loyers.

Le Comité permanent a tenu sa deuxième réunion le 7 mars 1991 afin d'examiner les propositions du Bureau de l'Ombudsman en matière de réforme législative. Les organismes suivants ont été convoqués :

(1) le ministère de l'Environnement;
(2) le ministère de la Justice;
(3) le ministère de la Santé et des Services communautaires;
(4) le ministère du Solliciteur général;
(5) le ministère des Affaires municipales;
(6) la Société d'habitation du Nouveau-Brunswick.

Le 20 mars 1991, le Comité permanent a tenu sa troisième réunion afin de revoir les propositions du Bureau de l'Ombudsman en matière de réforme législative et a rencontré l'avocat du Bureau de l'Ombudsman et les représentants des ministères et organismes ci-dessus afin de connaître leur avis sur les propositions du Bureau.

Le Comité permanent a tenu sa quatrième réunion le 27 mars 1991 afin de discuter de la préparation de son rapport à la Chambre et des mesures à prendre en ce qui concerne les recommandations du Bureau de l'Ombudsman.

Your Committee makes the following recommendations:

(1) That since blasting operations fall under the auspices of various legislation the Department of the Environment should therefore conduct a review of blasting operations legislation and regulations and the environmental impact of such;

(2) That the Department of Justice should proceed to draft legislation to establish minimum fair safeguards with respect to decisions by administrative tribunals and other legislative decision makers and that steps be taken to establish a uniform judicial appeal mechanism with respect to the review of administrative action;

(3) (a) That since the new Mental Health Act regulations are in the final drafting process and will soon be proclaimed, no further recommendation is necessary with respect to the establishment of an Office of Psychiatric Patients Advocate by the Department of Health and Community Services;

(b) That the Department of Health and Community Services proceed forthwith with the drafting of legislation regarding the promulgation of regulations under the Cemetery Companies Act;

(4) (a) That it supports the re-establishment of a separate female inmates unit and the recommendation of the Office of the Ombudsman;

(b) That the provision of special treatment for inmates suffering from severe psychological or behavioural problems should be provided from units within the two psychiatric units of the Province;

(c) That since a document concerning inmate guide and other literature to inmates has already been completed and is being printed for distribution to all provincial inmates, no further recommendation is necessary in this area;

(d) That since the present three-tier appeal system will be replaced by a two-level appeal system to the Director of Adult Institutions and the Executive Director of Corrections, effective April 1,

Le Comité formule les recommandations suivantes :

(1) étant donné que les activités d'abattage à l'explosif sont visées par diverses lois, que le ministère de l'Environnement procède à un examen des lois et règlements applicables et de l'impact environnemental de telles activités;

(2) que le ministère de la Justice procède à l'élaboration d'un projet de loi visant l'établissement de garanties justes et minimales en ce qui a trait aux décisions des tribunaux administratifs et des autres décisionnaires législatifs et prenne les mesures voulues pour établir un mécanisme d'appel judiciaire uniforme à l'égard des décisions administratives;

(3) a) étant donné que le nouveau règlement de la *Loi sur la santé mentale* est presque terminé et sera promulgué sous peu, qu'aucune autre recommandation ne soit faite en ce qui concerne la création d'un bureau de protection des droits des personnes souffrant de maladie mentale par le ministère de la Santé et des Services communautaires;

b) que le ministère de la Santé et des Services communautaires prenne les mesures législatives voulues en vue de la promulgation du règlement d'application de la *Loi sur les compagnies de cimetière*;

(4) a) qu'il appuie le rétablissement d'une unité de détention distincte pour les femmes et la recommandation du Bureau de l'Ombudsman;

b) que des soins spéciaux pour les détenus souffrant de troubles psychologiques et comportementaux graves soient dispensés dans les deux unités psychiatriques de la province;

c) étant donné qu'un guide et d'autres documents à l'intention des détenus ont déjà été produits et sont en voie d'impression pour distribution à tous les détenus de la province, qu'aucune autre recommandation ne soit faite à cet égard;

d) étant donné que le mécanisme d'appel actuel à trois niveaux sera remplacé par un mécanisme d'appel à deux niveaux auprès du directeur des institutions pour adultes et du directeur général des corrections, à compter

1991, no further recommendation is necessary in this area;

(5) That the Department of Municipal Affairs [now N.B. Geographic Information Corporation] should take the necessary steps to award a property tax credit to those 176 persons who would have been eligible to receive such between January 1, 1974, and January 1, 1981, except that their applications were received too late. [The] Committee believes this action will rectify a justified grievance that arose because of an error or omission in the communication program provided to these persons and it will not cause any undue administrative upset; and

(6) That due to the increasing workload and demand on the Office of the Ombudsman, Government should provide adequate funds to the Office of the Ombudsman to enable it to function efficiently.

It is noted that subsequent to the tabling of this Report, further positive action has been taken with respect to the Standing Committee's recommendations, either in the form of the completion of further steps towards their implementation or a further full review of the issues raised by such recommendations.

Our Office was extremely pleased with the manner in which the Standing Committee on the Ombudsman functioned during the 51st Legislative Assembly and we trust that this valuable work may be continued during the present Legislature.

du 1er avril 1991, qu'aucune autre recommandation ne soit faite à cet égard;

(5) que le ministère des Affaires municipales (désormais la Corporation d'information géographique du Nouveau-Brunswick) prenne les mesures voulues pour accorder un crédit de taxes foncières aux 176 personnes qui y auraient été admissibles entre le 1er janvier 1974 et le 1er janvier 1981, si leurs demandes avaient été reçues à temps. Le Comité croit que cela permettra de rectifier un grief fondé, issu d'une erreur ou d'une omission dans les communications avec ces personnes et qu'il n'en résultera aucune perturbation administrative indue;

(6) compte tenu de l'accroissement du volume de travail du Bureau de l'Ombudsman, que le gouvernement fournisse des fonds suffisants pour permettre à ce dernier de fonctionner efficacement.

Il est à signaler qu'après le dépôt du présent rapport, d'autres mesures positives ont été prises en ce qui concerne les recommandations du Comité permanent, notamment en vue de leur mise en oeuvre ou de l'examen des questions afférentes.

Le Bureau est extrêmement heureux de la façon dont le Comité permanent de l'Ombudsman a fonctionné au cours de la cinquante et unième Assemblée législative et nous espérons que son excellent travail se poursuivra au cours de l'actuelle assemblée.

A Report and Recommendations Respecting the Regulation of First Investors Corporation (FIC) by the Province Of New Brunswick*

In 1987, the Principal Group of Companies comprised over a dozen interconnected companies based in Alberta, including investment contract, trust, mutual fund, real estate, mortgage, management services, tax services and a variety of other enterprises. The Principal Group was substantially owned and controlled by the family of Mr. Donald M. Cormie. Two companies, First Investors Corporation Ltd. (FIC) and Associated Investors of Canada Ltd. (AIC) issued the investment contracts. A third company, Principal Consultants Ltd. (PCL) sold the investment contracts issued by FIC and AIC. They were the cornerstones and a major source of revenue for the Principal Group.

The investment contracts sold by FIC were virtually indistinguishable in the public mind from term deposits offered by banks and from guaranteed investment certificates issued by trust companies. They provided for a fixed rate of interest, usually low, and additional interest to be paid at the discretion of the seller during the life of the contract. However, since FIC was not a member of the Canada Deposit Insurance Corporation, they were not insured against loss. Rather, the company was required, under the *Investment Contracts Act* of Alberta and the 1960 Covenant with the Province of New Brunswick made pursuant to the *Security Frauds Prevention Act* [Securities Act], to maintain assets in a Canadian bank or trust company sufficient to meet its obligations to contract holders. By the 1980s they were not in compliance with the Alberta Act nor with the 1960 Covenant.

* The full text of this Report and Recommendations is available upon request to our Office.

Rapport et recommandations concernant la réglementation de First Investors Corporation (FIC) par la province du Nouveau-Brunswick*

En 1987, Principal Group of Companies, dont le siège social était situé en Alberta, comptait plus d'une douzaine de compagnies étroitement liées, y compris des compagnies de contrats d'investissement, de fiducie, de fonds mutuels, de biens immobiliers, de prêts hypothécaires, de services de gestion, de services fiscaux et autres. Principal Group appartenait en grande partie à la famille de M. Donald M. Cormie et était contrôlé par elle. Deux compagnies, First Investors Corporation Ltd. (FIC) et Associated Investors of Canada Ltd. (AIC), émettaient les contrats d'investissement. Une troisième compagnie, Principal Consultants Ltd. (PCL), vendait les contrats d'investissement émis par FIC et AIC. Ces compagnies étaient les pierres angulaires et l'une des plus importantes sources de revenu de Principal Group.

Dans l'esprit du public, les contrats d'investissement vendus par FIC étaient pratiquement indifférenciables des dépôts à terme offerts par les banques et des certificats de placement garanti émis par les compagnies de fiducie. Ils offraient un intérêt à taux fixe, habituellement peu élevé, et un intérêt supplémentaire payable à la discrétion du vendeur pendant la durée du contrat. Cependant, étant donné que la compagnie FIC n'était pas membre de la Société d'assurance-dépôts du Canada, ces contrats n'étaient pas assurés contre les pertes. Cependant, la compagnie, en vertu de la loi de l'Alberta dite *Investment Contracts Act*, et de l'entente signée en 1960 avec la province du Nouveau-Brunswick faite conformément à la *Loi sur la protection contre les fraudes en matière de valeurs* du Nouveau-Brunswick (Loi sur les valeurs), devait maintenir dans une banque canadienne ou dans une société de fiducie un montant d'actif suffisant pour remplir ses obligations envers les détenteurs de contrats. À partir des années 1980, la compagnie a cessé de respecter les dispositions de la loi de l'Alberta et l'entente signée en 1960.

* Pour obtenir le texte intégral de ce rapport, prière de communiquer avec le Bureau.

FIC invested heavily in mortgages at a time when real estate values in Alberta were exceptionally high. When these values fell sharply in the 1980s, FIC became burdened with greatly devalued mortgages. By 1984, the company was insolvent. At the Principal Group's collapse in 1987, there were 67,000 individuals across Canada who held a total of nearly $500 million in its investment contracts. Among this group, approximately 3,252 New Brunswick residents had purchased approximately $15,000,000 in FIC investment contracts.

On November 14, 1989, the New Brunswick Principal Group Investors Committee (the Committee) petitioned this Office under section 12 of the Ombudsman Act. The complainant, which had previously been accorded official recognition by the Government of New Brunswick, complained on behalf of an estimated 3,252 New Brunswick residents who were holders of investment contracts issued by FIC. The complainant petitioned this Office:

> to investigate a decision or decisions or recommendation or recommendations made, or act or acts done or omitted or a procedure or procedures used with respect to a matter of administration by an authority or any officer thereof, of the Security Frauds Prevention Act or of any other law of New Brunswick, whereby the sale of First Investors Corporation Limited investment contracts to residents of New Brunswick was permitted prior to June 30, 1987.

In its petition, the Committee stated that the holders of FIC investment contracts were persons aggrieved within the meaning of the *Ombudsman Act* and that they had collectively suffered a financial loss of approximately 3.7 million dollars "as a result of ... decisions, recommendations, acts, omissions, or procedures ..." of the Government of New Brunswick.

At the conclusion of its investigation, including the provision of a full opportunity to be heard to all persons potentially adversely affected by the Report, our Office made the following findings:

1. The duty of the Government of New Brunswick to protect the purchasers of investment contracts was embodied in New Brunswick's first securities legislation in 1923 and has been continuously included in New Brunswick's securities legislation up to the present date.

2. The Legislative Assembly of New Brunswick, through the enactment and subsequent

FIC avait fait de gros investissements en prêts hypothécaires à un moment où la valeur des biens immobiliers était exceptionnellement élevée en Alberta. Quand les valeurs ont baissé brusquement dans les années 1980, FIC s'est trouvée accablée de prêts hypothécaires sensiblement dévalués. Dès 1984, la compagnie était insolvable. À l'effondrement de Principal Group, en 1987, il y avait au Canada, 67 000 personnes détenant des contrats d'investissement représentant au total près de 500 millions de dollars. De ce nombre, on comptait environ 3 252 résidents du Nouveau-Brunswick qui avaient acheté pour près de 15 millions de dollars en contrats d'investissement de FIC.

Le 14 novembre 1989, le New Brunswick Principal Group Investors Committee (le Comité) a adressé une requête à notre bureau, en vertu de l'article 12 de la *Loi sur l'Ombudsman*. Le plaignant, qui avait été au préalable reconnu officiellement par le gouvernement du Nouveau-Brunswick, a présenté un grief au nom des Néo-Brunswickois détenteurs de contrats d'investissement émis par FIC, dont le nombre est évalué à 3 252. Le plaignant demandait à notre bureau :

> d'enquêter sur une ou plusieurs décisions, recommandations, actions, omissions ou procédures touchant une question administrative et émanant d'une autorité ou d'un de ses représentants en vertu de la *Loi sur la protection contre les fraudes en matière de valeurs* ou de toute autre loi du Nouveau-Brunswick en vertu de laquelle la vente de contrats d'investissement de First Investors Corporation Limited à des résidents du Nouveau-Brunswick était permise avant le 30 juin 1987. [Traduction]

Le Comité a déclaré dans sa requête que les détenteurs de contrats d'investissement de FIC étaient des personnes auxquelles un préjudice avait été causé, au sens de la *Loi sur l'Ombudsman*, et qu'ils avaient subi collectivement une perte financière d'environ 3,7 millions de dollars «résultant de ... décisions, recommandations, actions, omissions ou procédures...» du gouvernement du Nouveau-Brunswick.

À la fin de son enquête et après avoir donné l'occasion à toutes les personnes ayant pu être touchées par le rapport de faire valoir leurs points de vue, le Bureau a présenté les constatations suivantes :

1. Le devoir qu'a le gouvernement du Nouveau-Brunswick de protéger les acheteurs de contrats d'investissement a été incorporé dans la première loi du Nouveau-Brunswick sur les valeurs, en 1923, et a été inclus dans toutes les mesures législatives du Nouveau-Brunswick sur les valeurs mobilières adoptées jusqu'à maintenant.

2. Par l'adoption et les modifications subséquentes de la loi dite *Sale of Securities Act* en 1923 et *Security*

amendments to the *Sale of Securities Act 1923* and the *Security Frauds Prevention Act 1935 (Securities Act)*, and its subsequent re-enactments in 1952 and 1973, has imposed continuously higher standards of consumer protection on the public officials charged with the administration of New Brunswick's securities legislation.

3. New Brunswick's securities legislation has continuously permitted the flexible enforcement of its provisions by the conferral of broad discretionary powers on the Public Utilities Board and the Administrator of the *Securities Act*. A signal example of this flexibility is the 1960 Covenant entered into between the Province of New Brunswick and FIC.

4. New Brunswick's securities legislation has addressed the sometimes conflicting objectives of public scrutiny and economy by providing for the investigation of any applicant or registered company or person at the expense of that company or person, including the utilization of accounting expertise at no expense to the Government of New Brunswick.

5. The Province of New Brunswick expressly recognized the unique characteristics of investment contract regulation and the need for intimate governmental knowledge of the mechanics of such securities by its full participation in the 1969 Federal/Provincial Report on Mutual Funds and Investment Contracts that included the Province's salaried participation by Mr. Kenneth P. Lawton, Q.C.

6. The Province of New Brunswick has continuously required that the office of the Administrator of the Securities Act be staffed by senior public officials physically located in the City of Saint John.

7. The period from 1984 to 1987 has been identified as a period throughout which the financial records of FIC reveal that it was in an insolvent position. The public record also indicates that the majority of investment contracts outstanding on June 30, 1987 were single pay instruments purchased after 1984. The public record also discloses that these investment contract purchasers, including the complainants, would not have suffered financial loss had the requirements of Alberta's *Investment Contracts Act* been

Frauds Prevention Act en 1935 (*Loi sur les valeurs*), ainsi que par les remises en vigueur ultérieures de cette loi en 1952 et 1973 (*Loi sur la protection contre les fraudes en matière de valeurs*), l'Assemblée législative du Nouveau-Brunswick a imposé des normes de protection du consommateur de plus en plus strictes aux fonctionnaires chargés de l'application de la loi du Nouveau-Brunswick sur les valeurs.

3. La loi du Nouveau-Brunswick sur les valeurs a toujours permis une application flexible de ses dispositions en conférant des pouvoirs discrétionnaires étendus à la Commission des entreprises de services publics et à l'administrateur nommé en vertu de cette loi. On peut trouver un exemple notable de cette flexibilité dans l'entente de 1960 signée par la province du Nouveau-Brunswick et la First Investors Corporation Ltd.

4. La loi du Nouveau-Brunswick sur les valeurs a tenu compte des objectifs, parfois contraires, de la vérification publique et de l'économie, en prévoyant que l'enquête sur toute personne présentant une demande d'enregistrement, compagnie enregistrée ou particulier, serait faite aux frais de la compagnie ou du particulier et que les services d'experts en comptabilité ne coûteraient rien au gouvernement du Nouveau-Brunswick.

5. Le Nouveau-Brunswick a formellement reconnu les particularités de la réglementation des contrats d'investissement et la nécessité que le gouvernement soit informé en détail des caractéristiques de ces valeurs, en participant pleinement au Rapport fédéral-provincial de 1969 sur les fonds mutuels et les contrats d'investissement, pour lequel la contribution de Me. Kenneth P. Lawton, c.r., a été rémunérée par la province.

6. Le Nouveau-Brunswick a toujours exigé que le personnel du bureau de l'administrateur nommé en vertu de la *Loi sur les valeurs* comprenne de hauts fonctionnaires en poste dans la ville de Saint-Jean.

7. Il a été noté que pour la période de 1984 à 1987, les dossiers financiers de FIC montrent que la compagnie était insolvable. Les archives publiques montrent aussi que la majorité des contrats d'investissement dus au 30 juin 1987 étaient des effets à paiement unique achetés après 1984. Les archives publiques révèlent également que les acheteurs de ces contrats d'investissement, y compris les plaignants, n'auraient pas subi de perte financière si les exigences de la loi de l'Alberta dite *Investment Contracts Act* avaient été appliquées au Nouveau-Brunswick en 1984 et dans les années

enforced in New Brunswick in 1984 and subsequent years, pursuant to the N.B. *Securities Act* and the 1960 Covenant.

8. The Covenant entered into between FIC and the Administrator of the *Securities Act* in 1960 was no longer being enforced during the period 1984-1987. Specifically, the Administrator's office was no longer enforcing the following conditions imposed upon FIC by the 1960 Covenant:

   a) compliance by the company with the Alberta *Investment Contracts Act*, including the requirement that it maintain assets in a Canadian bank or trust company sufficient to meet its obligations to contract holders;

   b) the filing of quarterly statements of the company;

   c) the filing of the balance sheet and profit and loss statements of the company;

   d) the filing of the prospectuses of the company; and

   e) the administration of the 60-day "cooling off" period for the rescission of an investment contract between the company and a purchaser (complementary to s. 16 of the N.B. *Securities Act*).

9. The governmental authorities charged with the administration of the *Securities Act* during at least the period 1984 to 1987 abdicated their responsibilities under the *Securities Act* by their reliance on National Policy No. 1. Although these authorities may have been aware of the prerequisites of investment contract regulation, they erroneously relied completely and unequivocally on the Government of Alberta to regulate FIC. The Acting Administrator during the relevant period frankly stated that he had no knowledge or awareness of the Alberta *Investment Contracts Act* and also relied totally on the Government of Alberta for the regulation of FIC. The statutorily unauthorized destruction of files by governmental authorities may have contributed to such lack of knowledge.

10. One of the governmental authorities charged with the administration of the *Securities Act* during at least the period from 1984 to 1987 cited a lack of resources as a basis for the non-regulation of companies that were subject to the *Securities Act*. While no conclusion is made with respect to the adequacy of

suivantes, en accord avec la *Loi sur les valeurs* du Nouveau-Brunswick et l'entente signée en 1960.

8. L'entente conclue en 1960 entre FIC et l'administrateur nommé en vertu de la *Loi sur les valeurs* n'a plus été observée entre 1984 et 1987. Plus précisément, le bureau de l'administrateur a cessé de faire respecter les conditions suivantes imposées à FIC par l'entente de 1960 :

   a) l'observation par la compagnie de la loi de l'Alberta dite *Investment Contracts Act*, incluant l'exigence de maintenir un actif suffisant dans une banque canadienne ou une société de fiducie pour pouvoir remplir ses obligations envers les détenteurs de contrats;

   b) le dépôt des états financiers trimestriels de la compagnie;

   c) le dépôt du bilan et de l'état des résultats de la compagnie;

   d) le dépôt des prospectus de la compagnie;

   e) l'application de la période de réflexion de 60 jours permettant la résiliation d'un contrat d'investissement entre la compagnie et un acheteur (complémentaire à l'article 16 de la *Loi sur les valeurs du Nouveau-Brunswick*).

9. Les autorités gouvernementales chargées de l'application de la *Loi sur les valeurs*, pendant la période 1984-1987 du moins, n'ont pas rempli les responsabilités que leur donnait la *Loi sur les valeurs*, s'en remettant à la politique nationale no. 1. Quoique ces autorités aient peut-être été informées des conditions requises pour la réglementation des contrats d'investissement, elles ont fait l'erreur de se fier complètement et résolument au gouvernement de l'Alberta pour la réglementation de FIC. L'administrateur suppléant de cette époque a déclaré franchement qu'il ignorait tout de la loi de l'Alberta dite *Investment Contracts Act* et se fiait entièrement au gouvernement de l'Alberta pour la réglementation de FIC. La destruction non autorisée de dossiers par les autorités gouvernementales peut avoir contribué à cette ignorance.

10. Une des autorités gouvernementales chargées de l'application de la Loi sur les valeurs, pendant la période 1984-1987 du moins, a allégué un manque de ressources pour expliquer le défaut de réglementation des compagnies assujetties à la *Loi sur les valeurs*. Sans nous prononcer sur la suffisance des ressources du bureau de

resources of the Administrator's office, it is found that no formal request for additional resources was made to the Board of Management during this period. Moreover, neither the Administrator nor the Acting Administrator during the relevant period utilized the substantially self-financing regulatory mechanisms provided under the *Securities Act*.

11. One of the governmental authorities responsible for the administration of the *Securities Act* during at least the period from 1984 to 1987 - the Department of Transportation - lacked any expertise to guide the Administrator's office.

12. During at least the period from 1984 to 1987, the organizational prerequisites of the Administrator's office were chaotic. The persons who actually administered the *Securities Act* were concurrently executing Public Utilities Board functions that were not congruent with their duties under the *Securities Act*.

13. The registration/certification situation pertaining to FIC during the period from 1984 to 1987 resulted primarily from error and lack of knowledge by governmental authorities. FIC had been issued a security issuer and broker (non-brokerage) registration under the terms of the 1960 Covenant. This registration was continuously renewed until February 1, 1987. On that date, a governmental authority incorrectly advised FIC that it did not require a security issuer registration.

14. The failure to register correctly PCL in New Brunswick during the period from 1984 to 1987 was primarily the result of an error or omission on the part of governmental authorities. In its 1984 renewal application, PCL had specifically indicated to the Administrator that the purpose of the application was to obtain a broker (general) registration. However, the broker registration subsequently issued to it was incorrectly restricted to the sale of mutual funds.

15. The sale of FIC investment contracts by the manager of the Principal Group's Moncton office was allowed to continue through error or omission on the part of governmental authorities. This manager, referred to by the company's District Manager as its leading investment contract salesperson during the busiest sales period (February-March, 1987) of FIC, sold investment contracts without a

l'administrateur, nous constatons qu'aucune requête en règle demandant des effectifs additionnels n'a été soumise au Conseil de gestion durant cette période. De plus, ni l'administrateur ni l'administrateur suppléant de cette époque n'ont utilisé les mécanismes de réglementation en grande partie autofinancés que prévoit la *Loi sur les valeurs*.

11. Une des autorités gouvernementales responsables de l'application de la *Loi sur les valeurs*, pendant la période 1984-1987 du moins, c'est-à-dire le ministère des Transports, n'avait pas la compétence requise pour guider le bureau de l'administrateur.

12. Pendant la période 1984-1987 du moins, les conditions d'organisation du bureau de l'administrateur ont été chaotiques. Les personnes qui s'occupaient de l'application de la *Loi sur les valeurs* exerçaient en même temps, à la Commission des entreprises de services publics, des fonctions qui n'étaient pas compatibles avec les devoirs que leur imposait la *Loi sur les valeurs*.

13. En ce qui concerne l'enregistrement et l'autorisation de FIC de 1984 à 1987, la situation a été due principalement aux erreurs et au manque de connaissances des autorités gouvernementales. FIC avait obtenu un enregistrement à titre d'émetteur de valeurs et de courtier (non-courtage) conformément aux modalités de l'entente de 1960. L'enregistrement a été renouvelé régulièrement jusqu'au 1er février 1987. À cette date, une autorité gouvernementale a avisé la compagnie FIC qu'elle n'avait pas besoin d'un enregistrement d'émetteur de valeurs, ce qui était inexact.

14. L'enregistrement inapproprié de PCL au Nouveau-Brunswick, entre 1984 et 1987, est essentiellement dû à une erreur ou à une omission de la part des autorités gouvernementales. Dans sa demande de renouvellement pour 1984, PCL avait bien indiqué à l'administrateur qu'elle désirait être enregistrée comme courtier (général). Cependant, l'enregistrement qui lui a été délivré se limitait, par erreur, à la vente de fonds mutuels.

15. Par suite d'une erreur ou d'une omission, les autorités gouvernementales ont permis au directeur du bureau de Principal Group à Moncton de continuer à vendre des contrats d'investissement de FIC. Cet employé, que le directeur de district de la compagnie a cité comme le meilleur vendeur de contrats d'investissement au cours de la période de pointe des ventes de FIC (février-mars 1987), a

salesman's license between October 31, 1986 and March 3, 1987.

16. The complainants are predominently elderly and substantially financially dependent on the retirement income they earned from investment contracts sold by FIC. The complainants were not speculators. Rather, they have been accurately described as depositors in what they had legitimate reason to expect, by the governmentally-imposed financial protections of their investment contracts, was a financially responsible and competently regulated financial institution.

Based on these findings, our Office concluded, pursuant to section 21 of the Ombudsman Act, that the Government of New Brunswick was administratively negligent in its administration of the Securities Act vis-à-vis New Brunswick's FIC Investment Contract holders and made the following recommendations for corrective action:

1. It is recommended that the Province of New Brunswick compensate the holders of FIC investment contracts purchased in New Brunswick in an amount which, together with compensation already offered by the Province of Alberta, British Columbia and Nova Scotia and the share of proceeds from the sale of assets, is not less than the compensation to be received by holders of contracts purchased in the Province of Alberta.

2. It is recommended that the Province of New Brunswick, in cooperation with the Provinces of Alberta, British Columbia, Nova Scotia, Saskatchewan, and Newfoundland and, if appropriate, the federal Government, endeavour to enable the holders of FIC investment contracts purchased in New Brunswick to obtain a full measure of compensation for their financial losses.

In response to our Office's recommendation, the Government of New Brunswick apparently accepted that its administration of the Securities Act was inadequate. However, it declined to accept our Office's recommended resolution, absent a judicial finding of negligence. This Government response remained under active review by the New Brunswick Principal Group Investors Committee and its legal representatives at year's end.

Concurrently, our Office's Report and recommendations remain before the Executive Council for its consideration and, hopefully, its acceptance and implementation.

vendu des contrats d'investissement sans permis de vendeur entre le 31 octobre 1986 et le 3 mars 1987.

16. Les plaignants sont en majorité des personnes âgées qui dépendaient en grande partie, du point de vue financier, des revenus de retraite tirés de contrats d'investissement vendus par FIC. Les plaignants n'étaient pas des spéculateurs. Bien au contraire, on les a décrits fort exactement comme des déposants d'une institution financière qu'ils pouvaient légitimement croire fiable du point de vue financier et réglementée de façon adéquate, grâce à la protection financière de leurs contrats d'investissement imposée par le gouvernement.

En se fondant sur les constatations exposées ci-dessus, le Bureau a conclu, conformément à l'article 21 de la *Loi sur l'Ombudsman*, que le gouvernement du Nouveau-Brunswick a été négligent dans son administration de la *Loi sur les valeurs* vis-à-vis des Néo-Brunswickois qui ont acheté des contrats d'investissement de FIC. Ceci étant, il a recommandé que les mesures correctives suivantes soient prises :

1. Il est recommandé que la province du Nouveau-Brunswick indemnise les détenteurs de contrats d'investissement de FIC achetés au Nouveau-Brunswick selon un montant qui, compte tenu des indemnisations déjà offertes par les provinces de l'Alberta, de la Colombie-Britannique et de la Nouvelle-Écosse et de la répartition du produit de la vente des éléments d'actif, ne soit pas inférieur au montant que doivent toucher les détenteurs de contrats achetés dans la province de l'Alberta.

2. Il est recommandé que la province du Nouveau-Brunswick, en collaboration avec les provinces de l'Alberta, de la Colombie-Britannique, de la Saskatchewan et de Terre-Neuve et, s'il y a lieu, du gouvernement fédéral, prenne les dispositions voulues pour que les détenteurs de contrats d'investissement de FIC achetés au Nouveau-Brunswick puissent être entièrement dédommagés pour leurs pertes financières.

En réponse aux recommandations du Bureau, le gouvernement du Nouveau-Brunswick a apparemment reconnu avoir mal administré la *Loi sur les valeurs*. Il a toutefois refusé d'accepter la résolution recommandée par le Bureau, à moins que sa négligence ne soit établie devant les tribunaux. Cette réponse du gouvernement était encore à l'étude, à la fin de l'année, par le New Brunswick Principal Group Investors Committee et ses représentants juridiques.

Simultanément, le rapport et les recommandations du Bureau font l'objet d'une étude de la part du Conseil exécutif qui, espérons-nous, jugera bon de les accepter et de les mettre en oeuvre.

Statistics

The 1991 reporting year, our 24th full year of operation, was the busiest in the history of the Office. The statistical tables which follow this section point out that our Office received 34 (2%) more complaints than the previous busiest year, 1988. Moreover, the total number of complaints and requests for information received by the Office totalled 3,415, the highest (by 12.1%) in the history of our Office. Regrettably, this increase in public demand for our service has once again been accompanied by further governmentallyimposed cutbacks in our Office's operating budget, notwithstanding the recommendation of the Legislature's Standing Committee on the Ombudsman that the Government should provide adequate funds to our Office to enable it to function efficiently.

To date, these fiscal restraints have not forced the Office to reduce the quality of its individual investigations nor its law reform or public education initiatives. Indeed, our Office's "Principal" investigation was the most comprehensive yet undertaken by the Office (coincidentally, the vast majority of the 3,252 complainants served by this investigation are not counted as part of our Office's statistical caseload).

Our Office's effort to be equally accessible to all New Brunswickers is positively reflected in the demographic analysis of the origin of complaints contained in Tables 1 and 2 of this Report. They indicate that, while the five northern counties of Victoria, Madawaska, Restigouche, Gloucester and Northumberland are the most geographically removed from our Fredericton office, they provided 40% of the complaints received by the Office in 1991 (these counties comprise 32.8% of the provincial population). Coincidentally, the percentage of francophone complaints remained relatively unchanged (39% compared to 36.1% in 1990).

Table 4 sets out the number of complaints lodged against individual governmental authorities. As in previous years, a significant percentage of the complaints received by the Office were with respect to social service delivery agencies, including the Departments of Health and Community Services (175 - 10%), Income Assistance (245 - 14.1%), Solicitor General (238 - 13.7%); Workers' Compensation Board (226 - 13%) and the New Brunswick Housing Corporation (179 - 10.3%). In total, our Office received 1063 (61.1%) jurisdictional complaints with respect to these five agencies.

Statistiques

En 1991, le Bureau a connu l'année la plus chargée de son histoire. Les tableaux qui suivent révèlent que le Bureau a reçu 34 plaintes de plus (2 %) qu'en 1988, qui avait été une année record. Ils révèlent également que le nombre total de plaintes et de demandes de renseignements s'est élevé à 3 415, soit 12,1 % de plus que jamais auparavant. Malheureusement, cette augmentation du nombre de services demandés par le grand public a encore une fois été accompagnée d'une réduction, par le gouvernement, de notre budget de fonctionnement et ce, malgré que le Comité permanent de l'Ombudsman de l'Assemblée législative ait recommandé l'affectation de fonds suffisants pour nous permettre de nous acquitter de nos fonctions avec efficacité.

Jusqu'ici, les restrictions budgétaires n'ont pas contraint le Bureau à réduire la qualité de ses enquêtes individuelles ni ses initiatives en matière de réforme du droit ou de sensibilisation du public. En fait, l'enquête menée à l'égard du «Principal Group of Companies» a été la plus complète jamais entreprise par le Bureau (coïncidement, la grande majorité des 3 252 plaignants visés par cette enquête ne sont pas comptés dans les statistiques).

Aux tableaux 1 et 2, l'analyse démographique de l'origine des plaintes montre que le Bureau a su être également accessible à tous les citoyens et citoyennes de la province. Ainsi, bien que les cinq comtés du nord, soit ceux de Victoria, de Madawaska, de Restigouche, de Gloucester et de Northumberland, soient les plus éloignés de Fredericton, où le Bureau est situé, ils comptent pour 40 % des plaintes reçues en 1991 (alors qu'ils représentent 32,8 % de la population de la province). En outre, le pourcentage de plaintes formulées par des francophones est demeuré à peu près inchangé (39 % comparativement à 36,1 % en 1990).

Le tableau 4 indique le nombre de plaintes déposées contre des autorités gouvernementales particulières. Comme par les années précédentes, une forte proportion des plaintes concernaient les organismes de services sociaux, notamment les ministères de la Santé et des Services communautaires (175 - 10 %), de l'Aide au revenu (245 - 14,1 %) et du Solliciteur général (238 - 13,7 %), ainsi que la Commission des accidents du travail (226 - 13 %) et la Société d'habitation du Nouveau-Brunswick (179 - 10,3 %). En tout, le Bureau a reçu 1 063 plaintes relevant de ses compétences (61,1 %) à l'égard de ces cinq ministères et organismes.

Moreover, 494 complaints (28.3%) were received with respect to the Department of Transportation (175 - 10.1%), municipal corporations (123 - 7%), the Department of Justice (87 - 5%), the Department of Education (56 - 3.2%) and the New Brunswick Power Corporation (53 - 3%).

Table 4 reveals the following additional information with respect to the 1992 complaints received and/or concluded in 1991: a) 74 cases (3.7%) were found to be justified or partially justified; b) our Office provided assistance - either through direct intervention, the dispensing of advice, or both, in 298 (15%) other cases; c) our Office concluded 1387 cases as "Discontinued (Ombudsman) - Information given", where our Office has ascertained an avenue of redress for the complainant and took steps to ensure that the complainant could pursue such a recourse; d) our Office received 1073 requests for information in 1991, an increase of 276 (34.6%) over any previous year since 1967.

In addition to the figures contained in the statistical tables, one is also advised to consult the case summaries in the APPENDICES. They reflect our Office's experience with individual authorities, including government departments, boards and tribunals and municipal corporations.

De plus, 494 plaintes (28,3 %) ont visé le ministère des Transports (175 - 10,1 %), des administrations municipales (123 - 7 %), le ministère de la Justice (87 - 5 %), le ministère de l'Éducation (56 - 3,2 %) et la Commission d'énergie électrique du Nouveau-Brunswick (53 - 3 %).

Enfin, le tableau 4 fournit les renseignements supplémentaires qui suivent sur les 1 992 plaintes reçues ou traitées en 1991 : a) 74 cas (3,7 %) se sont avérés fondés ou partiellement fondés; b) 298 autres cas (15 %) ont donné lieu à une aide quelconque - par intervention directe, par prestation de conseils ou les deux; c) 1 387 cas ont été classés dans la catégorie «Discontinué (Ombudsman) - Information donnée», le Bureau ayant trouvé un certain recours pour les plaignants et ayant fait le nécessaire pour que ceux-ci s'en prévalent; d) 1 073 demandes de renseignements ont été reçues en 1991, soit une hausse de 276 (34,6 %) par rapport au nombre reçu au cours de n'importe quelle année depuis 1967.

Outre les chiffres cités dans les tableaux, le lecteur est prié de se reporter aux résumés de cas, à la section ANNEXES. Y sont résumées les interventions du Bureau auprès des autorités compétentes, notamment les ministères, les conseils, les tribunaux et les corporations municipales.

Appendices

Annexes

Complaint Summaries

Department of Advanced Education and Training

90-371-10

A radiation therapy technologist requested our Office's assistance following the Department's refusal to rebate a portion of his student loan obligation under its "Incentive Rebate Program".

The Incentive Rebate Program had been established in 1986 in an effort to persuade scarce health professionals to work in New Brunswick. The Program provided that a health professional who undertook to work in New Brunswick for a 36-month work term would receive an $8,000 student loan rebate. The health profession of radiation therapy technology was added to the Program effective April 1, 1990 and departmental staff subsequently determined that it would apply only to health professionals hired after that date. The complainant had commenced work at a New Brunswick hospital in December, 1989 - some four months earlier - and his application was refused.

On a preliminary review, it was determined that the stated terms of the Incentive Rebate Program made no mention of a commencement date for its application, nor did it establish prerequisites regarding prior employment within the province. Whatever the intention of its framers, the Program clearly applied to persons of the complainant's status. At the request of our Office, this conclusion was confirmed by the departmental solicitor.

The Department subsequently advised the complainant of his eligibility for a rebate of $8,000 and he, in turn, expressed his thanks to our Office.

91-371-1

A university student enrolled in a Cooperative Education Program requested our Office's assistance in January, 1991 regarding alleged departmental delay in processing her student loan application.

The complainant was concerned that the evaluation of her December, 1990 student loan application was being delayed because of her status as a Coop student; i.e. the income earning nature of her workplace education. However, our subsequent review with the Department revealed that it had already approved her loan application. This decision confirmed that cooperative students were fully eligible for such public funding, subject to the inclusion of all income in the calculation of student loan eligibility.

Résumés de cas

Ministère de l'enseignement supérieur et de la formation

90-371-10

Un radiothérapeute a demandé l'aide du Bureau après que le ministère eut refusé de lui remettre une partie de ses obligations liées à son prêt étudiant dans le cadre du Programme de remises sur les prêts à des fins incitatives.

Le Programme de remises sur les prêts à des fins incitatives a été adopté en 1986 afin d'inciter les professionnels de la santé d'une spécialité rare à travailler au Nouveau-Brunswick. En vertu de ce programme, un professionnel de la santé qui accepte de travailler au Nouveau-Brunswick pendant une période de 36 mois a droit à une remise de 8 000 dollars sur son prêt étudiant. La profession de radiothérapeute a été ajoutée au programme à compter du 1er avril 1990, mais le personnel du ministère a par la suite décidé que le programme ne s'appliquerait qu'aux professionnels de la santé embauchés après cette date. Le plaignant a commencé à travailler dans un hôpital du Nouveau-Brunswick en décembre 1989, soit environ quatre mois avant la date d'entrée en vigueur, et sa demande a été rejetée.

Après examen préliminaire, nous avons établi qu'aucune date n'était mentionnée pour le début d'application du programme et qu'aucune condition préalable n'était fixée en matière d'emploi antérieur dans la province. Quelles qu'aient été les intentions de ses promoteurs, le programme s'applique clairement aux personnes se trouvant dans la situation du plaignant. À la demande du Bureau, cette conclusion a été confirmée par l'avocat du ministère.

Le ministère a par la suite avisé le plaignant de son admissibilité à une remise de 8 000 dollars et celui-ci a remercié le Bureau de l'aide fournie.

91-371-1

En janvier 1991, une étudiante inscrite à un programme universitaire d'alternance travail-études a demandé l'aide du Bureau en ce qui concerne le traitement, par le ministère, de sa demande de prêt étudiant.

La plaignante soutenait que l'évaluation de sa demande de prêt, présentée en décembre 1990, était retardée parce qu'elle était inscrite à un programme d'alternance travail-études, c'est-à-dire parce qu'elle gagnait un revenu tout en poursuivant ses études. Toutefois, après enquête auprès du ministère, nous avons découvert que sa demande avait déjà été approuvée. Cette décision a confirmé que les personnes inscrites à des programmes d'alternance travail-études sont pleinement admissibles à une aide financière de l'État, pourvu que tous leurs revenus soient déclarés.

91-371-5; 91-371-9

A number of Canada Student Loan applicants complained to our Office in late August and early September, 1991 with respect to the Department's alleged inability to respond to their queries regarding their student loan applications.

In one case, a father stated that he had continuously telephoned a Student Aid telephone number during a 2 1/2-day work period but that, notwithstanding the use of an automatic re-dial mechanism on his telephone, he had been unable to speak to a Student Aid officer. In a second case, a student had allegedly requested an appointment with Student Aid officials in July, but had not yet received a response to this request. In a third case, a student had been unable to "get through" to a Student Aid official notwithstanding numerous efforts on his part to do so.

Our Office's initial efforts to discuss these concerns with the Director of Student Aid were also unsuccessful since, during a half-day period, his line was continuously busy. A NBTel telephone operator confirmed that the line was in working order and stated that, during her four years of employment, the same scenario had played out annually during the latter part of August and the first half of the month of September.

Our Office subsequently contacted the Department's Deputy Minister, who confirmed that students' requests during a period of approximately four-six weeks had completely overloaded the Student Aid Division's system. This was because many hundreds more daily calls were being made to the Division than it was able to acknowledge or deal with. The Deputy Minister stated that the Department was completing the installation of computer terminals at the Province's university campuses, a step which, it was hoped, would deflect many potential inquiries away from the Student Aid Division to persons who are dealing on a one-to-one basis with individual loan applicants.

With respect to the specific complaints raised with our Office, immediate steps were taken to ensure that they would be contacted and each subsequently confirmed that a successful result had been achieved.

In such reasonably positive circumstances, our Office concluded its review of the matter.

91-371-5; 91-371-9

Plusieurs personnes ayant demandé des prêts en vertu du Programme canadien de prêts aux étudiants se sont plaintes fin août/début septembre 1991 de ce que le ministère n'ait pu répondre à leurs questions concernant leurs demandes de prêts.

Dans un premier cas, un père a indiqué qu'il avait composé sans interruption le numéro de téléphone du bureau de l'aide aux étudiants pendant deux jours et demi de travail et que, malgré le mécanisme de recomposition automatique sur son appareil, il n'a pu parler à un agent des prêts aux étudiants. Dans un deuxième cas, un étudiant affirme avoir demandé un rendez-vous avec un agent des prêts en juillet, mais n'avoir reçu aucune réponse à sa demande. Dans un troisième cas, un étudiant n'a pu rejoindre un agent des prêts malgré ses nombreuses tentatives.

Nos premiers efforts en vue de discuter de ces problèmes avec le directeur des prêts aux étudiants n'ont pas eu plus de succès puisque, durant une demi-journée, sa ligne téléphonique fut toujours occupée. Une standardiste de NBTel nous a confirmé que la ligne fonctionnait et a déclaré qu'au cours de ses quatre ans de travail, le même scénario se produisait annuellement vers la fin du mois d'août et la première moitié de septembre.

Le Bureau a par la suite communiqué avec le sous-ministre qui a confirmé que la Division de l'aide aux étudiants avait été complètement débordée pendant une période de quatre à six semaines par les demandes de renseignements des étudiants. Cela est dû au fait que la Division a reçu plusieurs centaines d'appels quotidiens de plus qu'elle ne pouvait traiter. Le sous-ministre a indiqué que le ministère était en train d'installer des terminaux dans les campus universitaires de la province; on espère ainsi décharger le Division d'un grand nombre de demandes de renseignements; ces demandes seraient, en effet, aiguillées vers les personnes chargées de s'occuper, individuellement, des demandeurs de prêt étudiant.

Pour ce qui est des plaintes précises reçues, nous avons pris des mesures immédiates afin que quelqu'un communique avec les plaignants, et ces derniers ont par la suite confirmé avoir obtenu satisfaction.

Sur cette note raisonnablement positive, le Bureau a mis fin à son examen de la question.

91-371-10; 91-185-10

A student of the New Brunswick Community College's correctional workers' course complained in October, 1990 regarding difficulties he had encountered in fully participating in his course program because of a young offender criminal record.

The 18-year old student had been convicted of a criminal offence two years earlier and this conviction constituted a "young offender record" for a five-year period. On this basis, the complainant had been denied participation, or had been presented with embarrassing obstruction to his participation in both a penitentiary tour and practical work with a municipal police force.

On review, both the Department of Solicitor General and the Department of Advanced Education and Training were anxious to point out that the complainant's record had not precluded his participation in the correctional workers' course nor his eventual employment at a correctional facility. On the other hand, this incident appeared to confirm the need for greater protection from arbitrary action against persons who have a youth "criminal record".

This possible shortcoming has been addressed in the Report entitled "Towards a World Family: A Report and Recommendations Respecting Human Rights in New Brunswick" prepared in 1989. This Report has recommended the following (at pages 165-7):

4.35 It is recommended that the [proposed] New Brunswick Charter [of Rights and Freedoms] prohibits discrimination with respect to the laying of a criminal charge against a person, a record of conviction, or for a pardoned offence "unless bona fide and reasonable cause exists for the discrimination".

4.36 It is recommended that the Lieutenant-Governor in Council, on the recommendation of the New Brunswick Human Rights Commission, make regulations to establish the criteria for establishing a bona fide exception with respect to this prohibition.

While our Office looks forward to the further deliberations on this issue by the Legislature's Standing Committee on Law Amendments, we have also taken practical steps to address the complainant's concerns. Following some initial confusion on the part of governmental officials, it

91-371-10; 91-185-10

Un étudiant inscrit à un programme de techniques correctionnelles dans un collège communautaire du Nouveau-Brunswick s'est plaint, en octobre 1990, des difficultés qu'il a eues à participer pleinement à son programme d'études parce qu'il avait un casier judiciaire.

Deux ans auparavant, cet étudiant de 18 ans avait été reconnu coupable d'une infraction criminelle, ce qui lui a constitué un «casier judiciaire de jeune contrevenant» pour une période de cinq ans. Ceci étant, on s'est opposé par toutes sortes de moyens embarassants à ce que le plaignant participe à une visite des établissements correctionnels et à un stage pratique dans un corps de police municipal.

Après enquête, le ministère du Solliciteur général et le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation se sont empressés de soutenir que l'existence d'un casier judiciaire n'avait pas empêché le plaignant de participer au programme de techniques correctionnelles et ne l'empêcherait pas non plus de trouver un emploi éventuel dans un établissement correctionnel. Toutefois, cet incident semble confirmer qu'il faut protéger davantage les jeunes ayant un «casier judiciaire» contre les décisions arbitraires.

Cette nécessité a été reconnue dans le rapport intitulé «Pour faire du monde notre famille : Rapport et recommandations sur les droits de la personne au Nouveau-Brunswick», publié en 1989. Les recommandations suivantes y sont faites (pp. 165-167) :

4.35 Il est recommandé que la Charte néo-brunswickoise des droits et libertés interdise la discrimination fondée sur le dépôt d'une accusation criminelle contre une personne, le casier judiciaire ou l'état de personne graciée, «sauf si la discrimination est fondée sur des motifs véritables et raisonnables».

4.36 Il est recommandé que le lieutenant-gouverneur en conseil, sur la recommandation de la Commission des droits de la personne du Nouveau-Brunswick, prenne des règlements déterminant les critères pour établir l'existence d'une exception véritable à cette interdiction.

En attendant que la question soit examinée de plus près lors des délibérations du Comité permanent de la réforme du droit de l'Assemblée législative, le Bureau a pris des mesures pratiques en ce qui a trait à la situation du plaignant. Après une certaine confusion initiale de la part des représentants gouvernementaux, il a été

was confirmed that the complainant had a right to apply for a young offender pardon and he subsequently commenced the steps necessary to complete such action.

Department of Education

91-130-10

A school board employee requested the assistance of our Office with respect to her employer's allegedly incorrect deduction of union dues from her salary as a part-time library assistant.

The complainant was employed by a school board on a part-time basis commencing in March 1988. She stated that from January, 1989 until May, 1990, her employer had deducted union dues from her pay cheques. On the latter date, it was determined that the complainant had not worked a sufficient number of hours to obtain the protection of union status and was therefore eligible for a refund of previously paid dues. Regrettably, her employer stated that it would not be possible to make a refund to her.

On review, our Office referred the complainant directly to the Department's Human Services Division and we were subsequently pleased to learn that arrangements had been made between the Department and the School Board to reimburse her.

91-130-10; 91-130-10

The 1987 and 1989 annual reports of this Office detailed a case of parents who complained to the Office regarding a school board's refusal to permit their children to attend the school of their choice. Our earlier reports recounted how the School Board had decided to transfer a number of students out of the District's largest community in an effort to maintain the school population in two smaller ones. It also recounted the basis upon which the parents of these students had objected to this decision and the ultimate success of their efforts.

In October, 1991, two parents approached our Office again, stating that a decision had been made to relocate their primary school age children to an elementary school in another community. This notification, which was contrary to the undertaking made by the School Board in 1988, resulted from severe resource allocation problems encountered by the School Board.

confirmé que le plaignant avait le droit de demander d'être gracié par l'Etat, et celui-ci a par la suite fait les démarches en ce sens.

Ministère de l'Éducation

91-130-10

Une employée d'un conseil scolaire a demandé au Bureau de l'aider à recouvrer les cotisations syndicales que son employeur avait, selon elle, incorrectement retenues sur son salaire d'aide-bibliothécaire à temps partiel.

La plaignante travaillait pour un conseil scolaire à temps partiel depuis mars 1988. Entre janvier 1989 et mai 1990, son employeur avait retenu des cotisations syndicales de ses chèques de paie. En mai 1990, on a décidé que la plaignante ne travaillait pas suffisamment d'heures pour bénéficier de la protection du syndicat et qu'elle était par conséquent admissible à un remboursement des cotisations versées. Malheureusement, son employeur lui a dit qu'il n'était pas possible de les lui rembourser.

Après enquête, le Bureau a envoyé la plaignante directement à la Division des ressources humaines du ministère et nous avons par la suite appris que le ministère et le conseil scolaire avaient pris des dispositions pour la rembourser.

91-130-10; 91-130-10

Nos rapports annuels de 1987 et de 1989 font état d'un cas où des parents se sont plaints de ce que leur conseil scolaire ait refusé de permettre à leurs enfants de fréquenter l'école de leur choix. Le conseil scolaire avait en effet décidé de transférer un certain nombre d'élèves de la collectivité la plus importante du district afin de maintenir la population étudiante de deux petites écoles. Les rapports exposaient les raisons pour lesquelles les parents s'y étaient opposés et comment ils avaient obtenu gain de cause.

En octobre 1991, deux parents nous ont signalé qu'on avait décidé de transférer leurs enfants à une école élémentaire située dans une autre localité. Cette décision, qui était contraire aux engagements pris par le conseil scolaire en 1988, découlait de graves problèmes d'affectation des ressources au sein du conseil scolaire.

As in 1989, our Office played an informal catalytic role of referring the complainants to central departmental officials who might be of assistance and providing advice regarding their appeal to the School Board.

As in 1987 and 1989, the complainants were again successful and their children were finally assured that they would complete their primary education in their own community.

Department of Environment

90-270-8; 90-400-7 (Municipalities also)

A municipal resident complained in August, 1990 regarding the alleged inappropriate response by municipal and provincial officials to an oil spill near her home.

The complainant was concerned that the soil contaminated by an August 8, 1990 oil spill had not been properly removed and that this may have resulted in water pollution.

As a result of numerous letters and telephone calls by our office and considerable patience on the part of the complainant, our Office was advised on April 26, 1991 that the appropriate clean-up measures had been completed, that the complainant's water supply had been tested and that no negative environmental impact had been noted.

Our Office subsequently concluded its review of the matter.

Department of Finance

90-140-12; 90-170-12 (Department of Transportation also)

An automobile owner complained of the Department's refusal to award him a sales tax refund with respect to the purchase of a used motor vehicle.

The complainant had purchased a used motor vehicle on October 18, 1990 for $2,495. However, the Department of Transportation assessed the value of the vehicle to be $3,295. It advised the complainant that, to be eligible for a tax refund, he would have to obtain an automobile appraisal confirming that the price he paid was equal to the car's fair market value. The complainant had an appraisal completed on November 9, 1990; however, his tax refund application was subsequently denied because the appraisal had been completed more than 14 days following his car purchase.

Tout comme en 1989, le Bureau a joué un rôle catalyseur officieux en mettant les parents en contact avec les fonctionnaires susceptibles de les aider et en les conseillant quant au processus d'appel auprès du conseil scolaire.

Et tout comme en 1987 et 1989, les plaignants ont eu gain de cause et leurs enfants ont obtenu la garantie de pouvoir terminer leur formation primaire dans leur propre localité.

Ministère de l'Environnement

90-270-8; 90-400-7 (municipalités également)

Une résidente d'une municipalité s'est plainte, en août 1990, de la façon dont les représentants de sa municipalité et de la province ont traité un déversement de pétrole qui s'est produit près de sa maison le 8 août 1990.

La plaignante soutenait que le sol contaminé n'avait pas été entièrement enlevé et que cela pouvait entraîner la pollution de son eau potable.

À la suite de nombreuses lettres et appels téléphoniques de la part de notre bureau et de beaucoup de patience de la part de la plaignante, le Bureau a appris, le 26 avril 1991, que les mesures de décontamination nécessaires avaient été prises, que les réserves d'eau de la plaignante avaient été vérifiées et qu'aucun impact environnemental négatif n'avait été observé.

Sur ce, le Bureau a mis fin à son examen de la question.

Ministère des Finances

90-140-12; 90-170-12 (ministère des Transports également)

L'acheteur d'une voiture d'occasion s'est plaint de ce que le ministère ait refusé de lui accorder un remboursement de la taxe de vente perçue lors de l'achat de son véhicule.

Le plaignant avait acheté une voiture d'occasion le 18 octobre 1990 pour la somme de 2 495 dollars. Toutefois, le ministère des Transports a évalué la valeur du véhicule à 3 295 dollars, puis a informé le plaignant que, pour être admissible au remboursement de la taxe, il allait devoir obtenir une évaluation confirmant que le prix payé était égal à la juste valeur marchande du véhicule. Le plaignant a fait faire une évaluation le 9 novembre 1990, mais sa demande de remboursement a été rejetée parce que l'évaluation avait été faite plus de 14 jours après l'achat du véhicule.

On review, it was determined that neither the verbal advice given by the Department of Transportation nor the refund application form had made any mention of a time limit for the completion of a motor vehicle appraisal. In such a circumstance, the Department reconsidered its decision and granted the tax refund to the complainant. Moreover, it initiated steps to revise its procedures to ensure that both staff advice and the refund application form made specific reference to the time limit for the completion of an appraisal.

In such doubly positive circumstances, our Office concluded its review of the matter.

Department of Fisheries and Aquaculture

91-150-4

A business man complained in April, 1991 regarding the Department's failure to reimburse him for work completed at one of its regional offices in July, 1990.

The complainant was the president of a cleaning company that had been requested to provide services to the Department following a fire at its regional office. One of the Department's regional officers had subsequently approved the payment of the cleaning bill. However, the Department's central office failed to make payment and questioned its responsibility to do so.

On review, the Department's Deputy Minister confirmed that the Department had failed to pay the bill. He explained that this omission had resulted from confusion over the insurance status of the damaged premises. As this issue was unrelated to the Department's cleaning contract with the complainant, he advised that immediate steps had now been taken to pay the account.

Upon confirming this information with the complainant, our Office concluded its review.

Department of Health and Community Services

89-160-4

In April, 1989, our Office received a complaint that a tenant had not received the results of a water sample she had submitted to the Department.

Après enquête, nous avons établi que ni l'avis verbal donné par le ministère des Transports ni le formulaire de demande de remboursement ne mentionnait un délai pour l'exécution de l'évaluation. Ceci étant, le ministère a révisé sa décision et a accordé le remboursement demandé. De plus, il a révisé ses procédures afin de s'assurer que les avis émis par son personnel et le formulaire de demande de remboursement mentionnent expressément le délai fixé pour l'exécution de l'évaluation.

Dans ces circonstances doublement positives, le Bureau a mis fin à son examen de la question.

Ministère des Pêches et de l'Aquaculture

91-150-4

Un homme d'affaires s'est plaint, en avril 1991, de ce que le ministère ait omis de lui payer le travail effectué à l'un de ses bureaux régionaux en juillet 1990.

Le plaignant est le président d'une entreprise de nettoyage à qui l'on avait demandé de nettoyer un bureau régional du ministère, endommagé par un incendie. Un des agents régionaux du ministère avait ultérieurement approuvé le paiement de la facture. Toutefois, le bureau central du ministère a omis d'envoyer le paiement, soutenant qu'il ne lui incombait pas de payer la facture.

Après enquête, le sous-ministre a confirmé que le ministère avait omis de payer la facture parce qu'il y avait une certaine confusion quant à l'assurance des locaux endommagés. Comme cette question n'avait rien à voir avec le contrat de nettoyage que le ministère avait conclu avec le plaignant, il nous a informé que les mesures voulues avaient été prises pour payer la facture.

Après avoir confirmé auprès du plaignant que sa facture avait bel et bien été payée, le Bureau a mis fin à son examen de la question.

Ministère de la Santé et des Services communautaires

89-160-4

En avril 1989, le Bureau a reçu une plainte d'une locataire qui n'avait pas reçu les résultats de l'analyse d'un échantillon d'eau qu'elle avait présenté au ministère.

The complainant lived in an apartment where she received a rental subsidy from the New Brunswick Housing Corporation. Her children became ill shortly after her move and subsequent testing of the apartment's well water revealed a high fecal coliform content. This result prompted the landlord to complete repairs to the apartment building's sewerage system. Subsequent water samples reflected a reduced, but continuing, water contamination. While the complainant was obviously concerned that all contaminants be removed from her water supply, this concern was heightened by her difficulty in receiving the results of the departmental water samples.

Upon confirming that the complainant's water pollution problem had been remedied, our Office pursued the more general concern regarding the reporting of water sample results. This positive review ultimately resulted in our receipt of advice that the following policy had been implemented by the Department:

POLICY SUBJECT: Water sampling - Reporting

POLICY NUMBER: 2.01

POLICY STATEMENT: It is the policy of the Department of Health and Community Services to report all water sample results in writing to the person submitting the sample. Unacceptable results are to be rapidly reported by telephone and confirmed in writing.

PROCEDURES: (1) Each regional office shall make appropriate arrangements with the respective laboratories for prompt reporting of unsatisfactory water sample results. For those offices where multiple lab deliveries are made each day a procedure which involves the picking up of completed results is acceptable. For those offices who do not make daily trips to the laboratory, a telephone reporting system must be implemented for unsatisfactory results.

(2) Upon receiving lab reports of satisfactory results these results are reported to the person submitting the sample through the mail system.

(3) For unsatisfactory results, the Public Health Inspector or Administration Support Person will immediately telephone the results to the person submitting the sample. The telephone report should be followed with a report by mail.

La plaignante habitait un appartement pour lequel elle recevait une subvention locative de la Société d'habitation du Nouveau-Brunswick. Ses enfants sont devenus malades peu après son déménagement et une analyse subséquente de l'eau du puits qui desservait l'appartement a révélé une teneur élevée en coliformes d'origine fécale. Pour résoudre le problème, le propriétaire a fait réparer le système d'égout de son immeuble. Des échantillons subséquents ont révélé une contamination réduite, mais persistante, de l'eau. Tandis que la plaignante tenait à s'assurer que tous les contaminants soient éliminés de l'eau, elle s'inquiétait d'autant plus qu'elle ne parvenait pas à obtenir les résultats des analyses des échantillons d'eau.

Après avoir confirmé que les problèmes de pollution de l'eau de la plaignante avaient été résolus, le Bureau s'est penché sur la question plus générale de la divulgation des résultats de l'analyse des échantillons d'eau. À la suite de notre enquête, nous avons été informés que le ministère avait mis en oeuvre la politique suivante :

OBJET DE LA POLITIQUE : Échantillonnage de l'eau - rapport

NO. DE LA POLITIQUE : 2.01

ÉNONCÉ DE LA POLITIQUE : Le ministère de la Santé et des Services communautaires a pour politique d'informer par écrit toutes les personnes qui lui soumettent des échantillons d'eau aux fins d'analyse. S'ils sont insatisfaisants, la personne doit en être immédiatement informée par téléphone et ensuite par écrit.

MODALITÉS : 1) Il revient aux bureaux régionaux de prendre les dispositions nécessaires avec leurs laboratoires respectifs afin que les résultats insatisfaisants soient rapportés dans les plus brefs délais. Pour les bureaux qui effectuent quotidiennement des livraisons aux laboratoires, il suffit de prendre connaissance des résultats sur les lieux du laboratoire. Pour les bureaux où les livraisons aux laboratoires sont moins fréquentes, il faut établir un système de communication des résultats par téléphone.

2) Dans le cas de résultats satisfaisants, le bureau communique ces derniers à la personne par écrit, par l'intermédiaire du réseau postal.

3) Dans le cas de résultats insatisfaisants, l'inspecteur de la santé publique ou un représentant des services de soutien administratif doit aviser immédiatement la personne par téléphone, et ensuite confirmer par écrit.

(4) In the event that the supply with the unacceptable results is a private water supply with multiple users, for example an apartment building or a series of single family homes, then every effort must be made to inform each and everyone of the household units which are consuming the water, both verbally and in writing.

(5) In the event that the water supply with unsatisfactory results is a municipal water supply or other large communal water supply then the reporting sequence is to the municipal officials and then a public notification through the media either by the town officials or by the District Medical Health Officer.

(6) The Chief Public Health Officer shall be notified when a public water supply is being declared unfit for human consumption.

In such optimistic circumstances, our Office concluded its review of the matter.

90-160-12

A citizen contacted our Office on December 17, 1990 regarding a friend's allegedly inappropriate committal to Centracare. According to the complainant's friend, she had been admitted to Centracare, a psychiatric facility some distance from her home, on the basis of a Form 1 completed by a general practitioner under the provisions of the Mental Health Act. The admission was an involuntary one initiated by the complainant's estranged husband and his girlfriend.

On the basis of an informal review with the Director of Social Work at Centracare, the complainant's status was changed from involuntary to voluntary within 48 hours of her admission and she was returned to the community.

Our Office's subsequent initiatives comprised the monitoring of the serious concern regarding the failure to treat the complainant in the community; i.e. the quality of the community mental health response in the complainant's neighbourhood.

The pursuit of this issue ultimately elicited the following response from the Chairman of the Mental Health Commission of New Brunswick:

> I am pleased to advise that a number of initiatives are actively being pursued which will correct these types of admissions.
>
> - Community Mental Health Services to be the entry point in the mental health system.

4) Lorsque l'échantillon insatisfaisant provient d'une source d'approvisionnement privée avec usagers multiples, comme par exemple, un édifice à appartements, ou une série de maisons unifamiliales, on doit tenter d'aviser toutes les personnes touchées, à la fois verbalement et par écrit.

5) Lorsque l'échantillon insatisfaisant provient d'une source d'approvisionnement municipale ou communautaire, il faut en premier lieu aviser les représentants municipaux, et ensuite faire diffuser un avis public, soit par les représentants municipaux, soit par le médecin-hygiéniste régional.

6) Il faut aviser le médecin-chef de la santé publique lorsqu'une source d'approvisionnement en eau publique est déclarée impropre à la consommation humaine.

Dans de telles circonstances optimistes, le Bureau a mis fin à son examen de la question.

90-160-12

Une citoyenne s'est plainte, le 17 décembre 1990, de ce qu'une de ses amies ait été injustement admise au centre psychiatrique Centracare. L'amie affirme avoir été admise au centre, situé à quelque distance de chez elle, sur la base d'un formulaire 1 rempli par un médecin généraliste en vertu des dispositions de la *Loi sur la santé mentale*. L'admission s'est faite contre sa volonté, à la demande de son ex-mari et de sa petite amie.

Après une enquête officieuse auprès du directeur du travail social au centre Centracare, la situation de la plaignante a été changée de non volontaire à volontaire dans les 48 heures qui ont suivi son admission et celle-ci a pu retourner chez elle.

Poursuivant ses efforts, le Bureau s'est penché sur les raisons pour lesquelles la plaignante n'a pas été soignée dans sa collectivité, c'est-à-dire sur la qualité des services de santé mentale dispensés dans la collectivité où vit la plaignante.

Nos efforts ont finalement donné lieu à la réponse suivante du président de la Commission de la santé mentale du Nouveau-Brunswick:

> Je suis heureux de vous informer qu'un certain nombre de mesures ont été prises pour corriger ce genre d'admission.
>
> - Les services communautaires de santé mentale serviront de point d'entrée dans le système de santé mentale.

- 24-hour response being developed in each region to prevent unnecessary admissions. More specifically, [in the complainant's community] the ... Community Mental Health Services has established a crisis response with the ... Medical Centre so that no direct admission should occur without a consultation first with the Community Mental Health Centre.

- Proclamation of the revised Mental Health Act within this fiscal year, which will then assure a 48 to 72 hours observation period prior to certifying a person on an involuntary status.

Centracare has also communicated with all general practitioners in the region which they serve to clarify admission criteria and the psychiatrists are now looking at challenging involuntary admission where this is appropriate.

In such positive circumstances, our Office concluded its review of the matter.

91-160-3

A married couple requested the assistance of our Office in March, 1991 with respect to their efforts to obtain the return of two of their children who had been placed under a guardianship order some five years earlier.

They stated that the children, now aged 9 and 10, had been taken by the Department as a result of serious family difficulties that had arisen some years earlier. The couple believed they had now overcome these difficulties and were anxious that the two children be reunited with their eleven-year old sister who had remained in the couple's custody.

On review with the Department, it was confirmed that the children had not been placed for adoption. Moreover, our Office was advised that, by recent amendments to the Family Services Act, it would be possible for the couple to apply to the Minister of Health and Community Services for a variation or termination of the guardianship order.

This information was related to the couple, together with our advice that they should contact us again if they required other assistance.

- Un mécanisme de réponse de 24 heures sera établi dans chaque région afin d'éviter les admissions inutiles. Plus précisément (dans la collectivité où habite la plaignante), les services communautaires de santé mentale ont mis sur pied un mécanisme d'intervention en cas de crise auprès du Centre médical ... de sorte qu'aucune admission directe n'aura lieu sans consultation préalable du centre communautaire de santé mentale.

- Les révisions proposées à la *Loi sur la santé mentale* seront adoptées au cours de la présente année financière, ce qui assurera une période d'observation de 48 à 72 heures avant qu'une personne ne soit admise contre sa volonté.

Le centre Centracare a également communiqué avec tous les médecins généralistes de sa région afin de préciser les critères d'admission. Les psychiatres seront prêts à contester toute admission non volontaire, s'il y a lieu.

Dans de telles circonstances positives, le Bureau a mis fin à son examen de la question.

91-160-3

Un couple marié a demandé au Bureau, en mars 1991, de l'aider à récupérer deux de ses enfants qui avaient été placés sous tutelle cinq ans plus tôt.

Le couple a affirmé que les enfants, aujourd'hui âgés de 9 et 10 ans, avaient été pris en charge par le ministère à la suite de graves difficultés familiales. Le couple estimait avoir maintenant surmonté ces difficultés et désirait que les deux enfants soient réunis avec leur soeur de onze ans dont il avait conservé la garde.

Après enquête auprès du ministère, nous avons confirmé que les enfants n'avaient pas été adoptés. De plus, nous avons appris que, par suite de modifications récentes apportées à la *Loi sur les services à la famille*, le couple pourrait demander au ministre de la Santé et des Services communautaires que l'ordonnance de mise sous tutelle soit modifiée ou annulée.

Nous avons communiqué cette information au couple, tout en l'enjoignant de nous faire signe en cas de besoin.

91-160-3

A former temporary departmental employee complained March 18, 1991, of her non-receipt of a T4 slip for income tax purposes.

She explained that she had been employed by the Department between August, 1989 and January, 1990 and required a T4 slip from the Department with respect to her three days of 1990 employment. The non-receipt of this document precluded her receipt of an income tax rebate needed to meet a monthly mortgage commitment.

Following an unsuccessful telephone referral to a departmental financial officer, our Office contacted the Department directly and was advised that the complainant would receive her T4 document within 4 days.

Our Office subsequently concluded its review of the matter.

91-160-10

The mother of a single parent contacted our Office in September, 1991 with regard to difficulties arising out of her daughter's change of name application.

The complainant's daughter was a single parent of two children. She had developped a fear for her family's and her safety in the face of alleged threatening activities by a third party. She had decided to assume a new identity and had made an application under the Change of Name Act for this purpose. In doing so, it was her stated desire that no member of her family, including her mother, should be aware of her new name. Unfortunately, in completing the application, a departmental employee advised the complainant of her daughter's proposed new name.

Both the complainant and her daughter believed that this inadvertent disclosure provided a basis for the completion of a new application without an additional charge.

The Department's initial response was to document the steps it had taken and to decline such a request.

On review with our Office, the Registrar General's Office graciously agreed to give the complainant and her daughter the benefit of the doubt - particularly in view of the unfortunate plight of the complainant's daughter and the very unusual circumstances presented by the case - and agreed to complete a new change of name application without additional charge.

91-160-3

Une ancienne employée temporaire du ministère s'est plainte, le 18 mars 1991, de n'avoir pas reçu son bordereau T4 aux fins de l'impôt sur le revenu.

Elle a expliqué qu'elle avait travaillé pour le ministère entre les mois d'août 1989 et de janvier 1990 et qu'elle avait besoin de son bordereau T4 pour les trois jours travaillés en 1990. La non-réception de ce document l'empêchait de toucher une remise de l'impôt sur le revenu dont elle avait besoin pour effectuer son versement hypothécaire mensuel.

Après un appel téléphonique infructueux à un agent financier du ministère, nous avons communiqué directement avec le ministère et obtenu l'assurance que la plaignante recevrait son bordereau T4 dans les quatre jours prochains.

Sur ce, le Bureau a mis fin à son examen de la question.

91-160-10

La mère d'une jeune mère seule s'est adressée au Bureau, en septembre 1991, à la suite de difficultés découlant de la demande de changement de nom de sa fille.

La fille de la plaignante avait deux enfants à sa charge. Elle a commencé à avoir peur pour sa sécurité et celle de ses enfants après avoir reçu des menaces de la part d'un tiers. Ayant décidé d'obtenir une nouvelle identité, elle a présenté une demande à cette fin en vertu de la *Loi sur le changement de nom*. Ce faisant, elle a exprimé le désir qu'aucun membre de sa famille, y compris sa mère, ne soit mis au courant de son nouveau nom. Malheureusement, en remplissant sa demande, un employé du ministère a communiqué à la plaignante le nouveau nom proposé de sa fille.

Selon la plaignante et sa fille, cette dernière aurait dû avoir le droit de présenter une nouvelle demande sans frais supplémentaires, en raison de la divulgation par inadvertance de son nouveau nom.

Le ministère a tout d'abord répondu en documentant les mesures prises jusque-là et en rejetant la demande.

Puis, après enquête de notre part, le bureau de la registraire générale a gracieusement accepté d'accorder le bénéfice du doute à la plaignante et à sa fille, particulièrement en raison de la situation malheureuse de cette dernière et des circonstances inhabituelles du cas, et a permis qu'une nouvelle demande de changement de nom soit présentée sans frais supplémentaires.

Department of Income Assistance

90-240-10

The parents of a disabled child complained during our Office's October, 1990, Moncton private hearings regarding the Department's failure to provide financial assistance for their daughter's care between 1975 and 1989.

According to the complainants, they had applied for income assistance benefits for their disabled daughter in 1975. They further alleged that a social worker had advised them in 1975 that they would shortly be receiving a monthly cheque for the benefit of their daughter. They stated that they annually completed a departmental medical form attesting to the continuing nature of their daughter's disability. Regrettably, although the daughter's benefits' eligibility had been determined in 1975, the Department did not commence regular monthly benefit payments until 1989. The Department refused to make these benefits retroactive to the date its officials had first established the child's eligibility.

On review, the Department's Deputy Minister advised that:

> ... the quality of service received by (the complainant mother) in her contacts with our local office in Moncton was examined and it was deemed that indeed insufficient time and explanations were provided to (the complainant - mother) and it justifiably created some frustrations on her part. Due to client volumes workers have to address, these situations do unfortunately occur. Our basic philosophy and role of "helping people" is and will continue to be transmitted throughout our system. In addition, the review of our entire program, entitled "Towards Social Justice", which has been initiated will emphasize quality of service and dignity of the individual.
>
> Specifically as it relates to the (complainant's) request for retroactivity to 1975, we have very carefully reviewed all the information in our files on this case. From this available information, it would appear that there is a possibility that insufficient information and follow-up was conducted on our part in 1975-76 to ensure an appropriate review of (the disabled child's) situation by the Medical Advisory Board. Because this possibility exists, I will agree to the retroactive payment based on the circumstances involved.

Ministère de l'Aide au revenu

90-240-10

Les parents d'une enfant handicapée se sont plaints, au cours de nos audiences privées tenues à Moncton en octobre 1990, de ce que le ministère ait refusé de leur accorder une aide financière pour les soins dispensés à leur fille entre 1975 et 1989.

Selon les plaignants, ils avaient demandé, en 1975, des prestations d'aide au revenu pour leur fille handicapée. Un travailleur social leur avait alors dit qu'ils allaient recevoir sous peu un chèque mensuel pour le compte de leur fille. Chaque année, ils ont rempli un formulaire médical du ministère attestant la nature continue de l'état de leur fille. Malheureusement, même si leur admissibilité à l'aide au revenu avait été établie en 1975, le ministère n'a commencé à leur envoyer des prestations mensuelles régulières qu'en 1989, sans aucune rétroactivité.

Après enquête, le sous-ministre nous a informé que :

> ... la qualité des services reçus par la plaignante/mère dans ses contacts avec le bureau local de Moncton a été examinée et il a été établi qu'on ne lui a pas donné suffisamment de temps et d'explications, d'où sa frustration fort compréhensible. Étant donné que les travailleurs sociaux sont débordés de travail, il arrive malheureusement que de telles situations se produisent. Nous nous efforçons, toutefois, d'aider les gens autant que possible, conformément à notre mandat. De plus, la révision déjà en cours de l'ensemble de notre programme intitulé «Vers une justice sociale», mettra l'accent sur la qualité des services et la dignité de l'individu.
>
> En ce qui concerne, plus précisément, la demande de rétroactivité jusqu'à 1975 des plaignants, nous avons examiné avec soin tous les éléments du dossier. Cet examen indique qu'il pourrait y avoir eu insuffisance de renseignements et de suivi de notre part en 1975-1976 pour permettre au comité consultatif médical de bien examiner la situation de l'enfant handicapée. Compte tenu de cette possibilité, je consens à un paiement rétroactif fondé sur les circonstances énoncées.

A cheque in the amount of $12,995.98 was subsequently paid into a trust fund for the benefit of the complainants' daughter.

91-240-7

A special care home resident complained to our Office regarding the alleged financial penalty he had suffered by his participation in the Department's FOCUS program.

The complainant stated that he was a disabled person who had resided in a special care home during the previous 12 years. The Department's FOCUS program was designed to assist its clients to re-enter the work force. Through this program, the complainant was assisted in obtaining employment with a public utility. He enjoyed the work and obtained a heightened self-esteem from it. Unfortunately, upon obtaining employment, he was required to pay his special care home expenses. This action resulted in his net employment income falling below the level of benefits he had previously received from the Department. The complainant subsequently quit his job.

On review with the Department, its officials reviewed the FOCUS program to determine whether it could be amended to address the question of special care home residents who wish to participate in an employment placement and who might ultimately be poorer than they would have been had they not joined the program.

Ultimately, the Department concluded that the percentage of special care home residents interested in participation in FOCUS had been very limited and that a program criteria change did not appear to be warranted. On the other hand, the Department undertook to address concerns such as the present one on a case by case basis to ensure that such an inequity would not recur.

91-240-7

The spouse of an injured worker complained to our Office on July 15, 1991 regarding the Department's failure to provide emergency assistance pending the processing of his workers' compensation claim.

The complainant's husband had been injured on July 10th, 1991 and had made a claim for benefits from the Workers' Compensation Board. A Board employee had advised the complainant's wife that it might take a considerable period of time to process his claim. Upon receiving this information,

La somme de 12 995,98 dollars a par la suite été versée dans un fonds en fiducie au nom de la fille des plaignants.

91-240-7

Un résident d'un foyer de soins spéciaux s'est plaint de la pénalité financière qu'il a subie par suite de sa participation au programme CIBLE du ministère.

Le plaignant est une personne handicapée qui réside dans un foyer de soins spéciaux depuis douze ans. Le ministère a mis sur pied le programme CIBLE afin de permettre à ses clients de réintégrer le marché du travail. Grâce à ce programme, le plaignant a pu trouver du travail dans un service d'utilité publique. Il aimait son travail qui lui a permis de rehausser son estime de soi. Malheureusement, dès qu'il a commencé à travailler, on l'a obligé à payer ses dépenses au foyer. Comme son revenu d'emploi net est tombé au-dessous du niveau des prestations qu'il touchait antérieurement du ministère, le plaignant a dû démissionner.

Après enquête auprès du ministère, on a examiné le programme CIBLE afin de déterminer s'il pouvait être modifié de manière à tenir compte des résidents de foyers de soins spéciaux qui désirent participer à un programme de placement mais qui risquent ensuite d'en ressortir appauvris.

En fin de compte, le ministère a conclu que le nombre de résidents de foyers de soins spéciaux intéressés à participer au programme CIBLE était très bas et qu'il ne semblait pas y avoir lieu de modifier les critères. Par contre, le ministère s'est engagé à examiner individuellement tous les cas tels que celui-ci afin de s'assurer qu'il n'en résulte aucune pénalité financière.

91-240-7

L'épouse d'un travailleur blessé s'est plainte, le 15 juillet 1991, de ce que le ministère ne leur ait accordé aucune aide d'urgence en attendant que soit traitée la demande d'indemnisation des accidents du travail de son mari.

Son mari a été blessé le 10 juillet 1991 et a présenté une demande d'indemnisation à la Commission des accidents du travail. Un employé de la Commission a informé l'épouse que le traitement de la demande allait peut-être exiger beaucoup de temps. Ceci étant, la plaignante a demandé une aide financière d'urgence au

the complainant applied for emergency assistance from the Department. However this request was refused as the Department stated that it would first have to complete an assessment of the family's financial needs.

Upon completing a preliminary review with the Workers' Compensation Board, its Claims Officer advised our Office that the complainant's claim had been complicated by the employer's disappearance and his failure to pay the complainant and his fellow workers. The Claims Officer stated that it would probably take two to three weeks to process the complainant's WCB claim.

On review with the Department, a district supervisor stated that assistance would normally be given only if the following prerequisites were met: a) the provision of a doctor's statement attesting to the complainant's injury; b) documentation confirming that a WCB claim had been made; and, c) a document from the complainant's employer confirming the amount and date of his last pay cheque.

In view of the complainant's peculiar circumstances - in particular the disappearance of his employer and the absence of his treating physician - the Department indicated that it would extend emergency assistance for a two-week period and that, during this period, a proper assessment of the complainant's family financial needs would be completed.

The complainant subsequently confirmed that her husband had received the emergency assistance and thanked our Office for its efforts.

91-240-9

A departmental client complained of the installation of a telephone answering machine at the Department's Saint John regional office. He suspected that the machine was used to screen calls and was not happy to be required to await a return call in order to make a request or address a concern.

On reviewing this matter with the Department's Deputy Minister, she advised our Office as follows:

> The use of telephone answering machines by our department is not meant as a mechanism to screen calls, delay client access, etc.; on the contrary, it is meant to provide clients with an opportunity to leave a message when it proves

ministère, laquelle a été rejetée; le ministère expliqua qu'il allait tout d'abord devoir procéder à une évaluation des besoins financiers de la famille.

Après une enquête préliminaire auprès de la Commission des accidents du travail, nous avons été informés par l'agent chargé des demandes d'indemnisation que la demande du plaignant avait été compliquée par la disparition de l'employeur et par le fait que le plaignant et ses collègues n'avaient pas été payés. L'agent a indiqué qu'il aurait probablement besoin de deux à trois semaines pour traiter la demande du plaignant.

Après enquête auprès du ministère, un responsable régional nous a fait savoir qu'en général une aide financière d'urgence n'est consentie que si les conditions suivantes sont respectées : a) production d'une déclaration d'un médecin attestant la blessure subie par le plaignant; b) confirmation, par écrit, de la présentation d'une demande d'indemnisation à la CAT; c) présentation d'un document de l'employeur confirmant le montant et la date du dernier chèque de paie.

Compte tenu des circonstances particulières du plaignant - en particulier, la disparition de son employeur et l'absence de son médecin soignant - le ministère a indiqué qu'il accorderait une aide d'urgence pendant deux semaines et que, durant cette période, une évaluation en bonne et due forme serait faite des besoins financiers familiaux du plaignant.

L'épouse a ultérieurement confirmé que son mari avait reçu une aide d'urgence et a remercié le Bureau de ses efforts.

91-240-9

Un client du ministère s'est plaint de l'installation d'un répondeur automatique au bureau régional de Saint-Jean. Il soupçonnait que l'appareil servait à trier les appels et n'appréciait pas d'avoir à attendre que quelqu'un le rappelle pour pouvoir faire une demande ou poser une question.

Après enquête auprès de la sous-ministre, nous avons reçu la réponse suivante :

> L'utilisation de répondeurs automatiques au ministère n'a pas pour but de trier les appels, de faire attendre les clients, etc, mais au contraire de permettre aux clients de laisser un message lorsqu'ils ne peuvent rejoindre immédiatement leur travailleur social. Bon

impossible for them to immediately get a hold of their worker. Many clients are making good use of the system and in many instances it has significantly cut down on the time required to process requests. Many clients have become so accustomed to the system that they leave significant information on the messages to the point where their request can be actioned from that information.

Prior to the installation of these machines, we received complaints from clients who were not able to reach their workers and getting nothing but busy signals. When one considers that our workers can receive as many as 40 to 50 calls per day, it is easy to see that anyone trying to get through, were it not for the possibility of leaving a message, could perhaps be even more frustrated by a constant busy signal.

Upon receiving this full and reasonable explanation, our Office concluded its review.

91-240-10

A single mother-to-be contacted our Office on October 1, 1991 with respect to her efforts to obtain emergency assistance during her period of confinement.

The complainant had left her employment because of the imminent birth of her child. She was subsequently advised by the federal Unemployment Insurance Commission that she would be required to wait four weeks before receiving any Unemployment Insurance benefits. She further stated that, upon contacting the Department's district office, she was advised to complete the normal application procedures, including a visit to the district office in order to receive interim benefits. The complainant was admitted to a general hospital for the delivery of her child on the same day.

On review with the Department's special assistant, immediate steps were taken to visit the complainant in hospital to complete a benefits' application with her and to authorize emergency assistance.

Our Office subsequently concluded its review of the matter.

nombre de clients font bon usage de ce service qui a, dans bien des cas, permis d'accélérer considérablement le traitement des demandes. De nombreux clients se sont tellement habitués au système qu'ils laissent assez de renseignements dans leurs messages pour que nous puissions donner suite à leur demande immédiatement.

Avant l'installation de ces appareils, nous recevions des plaintes de clients qui ne parvenaient pas à communiquer avec leur travailleur, la ligne étant toujours occupée. Lorsqu'on pense que nos travailleurs peuvent recevoir jusqu'à 40 à 50 appels par jour, il est facile de comprendre qu'une personne qui essaie d'obtenir une réponse à ses appels risque d'être encore plus frustrée si elle n'a pas la possibilité de laisser un message.

Sur cette explication complète et raisonnable, le Bureau a mis fin à son examen de la question.

91-240-10

Une future mère seule a demandé au Bureau, le 1er octobre 1991, de l'aider à obtenir une aide financière d'urgence durant sa période de maternité.

La plaignante avait quitté son emploi en raison de la naissance imminente de son enfant. Elle a par la suite été avisée par la Commission d'assurance-chômage qu'elle allait devoir attendre quatre semaines avant de recevoir des prestations d'assurance-chômage. Puis, après avoir communiqué avec le bureau régional du ministère, on lui a dit de remplir une demande selon les modalités normales et de se rendre au bureau régional afin de recevoir des prestations provisoires. Le même jour, la plaignante était admise à un hôpital général pour donner naissance à son enfant.

Après enquête auprès de l'adjoint spécial du ministère, des mesures ont été immédiatement prises pour que quelqu'un rende visite à la plaignante à l'hôpital, afin de lui faire remplir le formulaire de demande de prestations et pour que soit autorisé le versement de prestations provisoires.

Sur ce, le Bureau a mis fin à son examen de la question.

Department of Justice

89-180-6

The mother of a deceased person complained on March 8, 1977 with respect to the results of a coroner's inquest into the death of her son on August 30, 1976.

It was the complainant's opinion that the coroner's jury had been unduly influenced by the medical testimony given by a senior municipal police officer, which bore on the question of the manner in which her son had died. The coroner's jury found that the deceased had died "as a result of death by his own hand".

Our Office's initial two-year investigation revealed that a rather unusual theory had been proposed by the municipal police department to explain the basis for the death. Moreover, although this theory could not be categorized as more than a "plausible" one, it had been concurred in by three medical specialists. Absent any new evidence - apart from some psychic evidence - our Office regrettably concluded its review in 1979.

Nearly a decade later, the complainant approached our Office again at which time she presented new evidence which supported her belief that her son had been murdered. This information was given to the new Department of Solicitor General together with a request for a further review of the matter. The Chief Coroner of New Brunswick subsequently conducted a very detailed investigation of the original coroner's inquest, including the municipal police force's investigative work and the testimony given to the coroner's inquest by its senior officer. The Chief Coroner concluded that the police investigative work and the testimony given by the senior municipal police officer were inadequate and incorrect and that the finding by the coroner's jury was also of questionable correctness. The Chief Coroner's conclusions were buttressed by a new investigative report completed by the municipal police force, which concluded that there was insufficient evidence to conclude that the deceased had died either by suicide or that he was murdered.

The dilemma faced by the Chief Coroner was that, while he wished to remove the findings of the 1976 coroner's jury, he did not wish to hold a new inquest. However, section 39 of the Coroners Act, which enabled him to apply for a judicial quashing, appeared to limit such a remedy to those circumstances where it was appropriate to order a new coroner's inquest. Ultimately, the Chief Coroner, with the support of the complainant's

Ministère de la Justice

89-180-6

La mère d'une personne décédée s'est plainte, le 8 mars 1977, des résultats de l'enquête du coroner sur la mort de son fils survenue le 30 août 1976.

Selon la plaignante, le jury du coroner aurait été injustement influencé par le témoignage médical d'un agent supérieur de la police municipale, portant sur la façon dont son fils a trouvé la mort. Le jury du coroner a jugé que son fils était mort «de sa propre main».

Notre enquête initiale, qui a duré deux ans, a révélé qu'une théorie plutôt inhabituelle avait été mise de l'avant par le corps de police municipal pour expliquer la cause du décès. De plus, même si cette théorie n'a pu être qualifiée que de «plausible», elle a été accréditée par trois spécialistes médicaux. En l'absence de nouvelles preuves, sauf de nature psychique, le Bureau a dû se résoudre à mettre fin à son examen de la question en 1979.

Presque dix ans plus tard, la plaignante a de nouveau communiqué avec le Bureau, cette fois pour présenter de nouvelles preuves à l'appui de sa conviction que son fils avait été victime d'un meurtre. Ces renseignements ont été transmis au nouveau ministère du Solliciteur général, accompagnés d'une demande d'enquête complémentaire. Le coroner en chef du Nouveau-Brunswick a donc procédé à un examen approfondi de l'enquête initiale du coroner, ainsi que de l'enquête menée par le corps de police municipal et du témoignage de l'agent de police supérieur lors de l'enquête du coroner. Le coroner en chef a conclu que l'enquête de la police et le témoignage de l'agent supérieur étaient inadéquats et incorrects et que, par conséquent, l'on pouvait mettre en question la décision du jury du coroner. Il a fondé ses conclusions sur un nouveau rapport du corps de police municipal, dans lequel il est établi que les preuves présentées étaient insuffisantes pour conclure à une mort par suicide ou par homicide.

Le coroner en chef s'est trouvé aux prises avec le dilemme suivant : d'une part, il désirait renverser la décision du jury du coroner de 1976 mais, d'autre part, il ne voulait pas procéder à une nouvelle enquête. Bien qu'il pouvait demander une cassation judiciaire en vertu de l'article 39 de la *Loi sur les coroners*, cette solution semblait être réservée aux circonstances où il y a lieu d'ordonner une nouvelle enquête du coroner. En fin de compte, le coroner en chef, avec l'appui du Bureau et de

solicitor and our Office, decided that it was in the interest of justice to make such an application.

In a very positive fashion, the subsequent November 18, 1991 judicial decision quashed the findings of the coroner's jury and authorized (but did not order) the coroner to proceed with a further inquest should he deem it feasible.

Upon confirming with the complainant her satisfaction with this result, our Office concluded its review.

90-180

[The following case summary is classified as out-of-province - Ontario. It is included in our Office's case summaries because it was referred to our attention by the Administrator of the Provincial Court of New Brunswick and because it is an outstanding example of the collegiality that exists among Canadian Ombudsman offices.]

A recently widowed person approached our Office in November, 1990, with respect to the refusal by the Ontario judicial system to return to her a $39,000 cash bond and two cash bail payments totalling $5,000. These payments had been made by the complainant and her late husband to two Toronto-area courts in relation to criminal charges against her son. Her son had recently accepted a reduced criminal responsibility for the charges and commenced serving his sentence at a Federal correctional institution in Ontario.

Unfortunately, when the complainant requested the return of her bail bond (a guaranteed investment certificate) and cash, she was met with "a wall of bureaucracy" and the suggestion that she retain Ontario legal counsel to complete this administrative step.

Following our Office's initial communication with Ontario's Ministry of the Attorney General, the complainant's cash bond was returned to her. However, the Ministry refused to return the cash payments to the complainant unless a signed "Direction" was received from her son.

Through the very good offices of the Senior Legal Counsel to the Ontario Ombudsman, the Direction was prepared, the son's signature obtained and a cheque in the amount of $5,000 was forwarded to our Office. Upon receipt of an appropriate approval from the Estate of the complainant's late husband and the necessary receipts from the complainant, the money was delivered to her in May, 1991.

l'avocat de la plaignante, a décidé qu'il était dans l'intérêt de la justice d'en faire la demande.

D'une façon très positive, la décision judiciaire ultérieure du 18 novembre 1991 a cassé la décision du jury du coroner et autorisé le coroner (sans toutefois le lui ordonner) à procéder à une nouvelle enquête s'il le jugeait bon.

Après avoir confirmé que la plaignante était satisfaite de ce résultat, le Bureau a mis fin à son examen de la question.

90-180

[Le résumé qui suit est classé comme cas hors province - Ontario. Il est inclus aux présentes statistiques parce qu'il a été porté à notre attention par l'administrateur de la Cour provinciale du Nouveau-Brunswick et parce qu'il s'agit d'un exemple de la collégialité qui existe entre les bureaux canadiens de l'Ombudsman.]

Une femme qui avait récemment perdu son mari s'est plainte, en novembre 1990, de ce que le système judiciaire de l'Ontario ait refusé de lui remettre une garantie en espèces de 39 000 dollars, ainsi que deux cautions de mise en liberté provisoire totalisant 5 000 dollars. Ces sommes avaient été payées par la plaignante et son défunt mari à deux tribunaux de la région torontoise par rapport à des accusations criminelles portées contre leur fils. Ce dernier avait récemment accepté une responsabilité criminelle réduite à l'égard des accusations portées contre lui et avait commencé à servir sa peine dans un établissement correctionnel fédéral situé en Ontario.

Malheureusement, lorsque la plaignante a demandé de recouvrer la caution de mise en liberté provisoire (un certificat de placement garanti) et la garantie en espèces, elle s'est heurtée à un «mur de bureaucratie» et s'est fait conseiller de retenir les services d'un avocat de l'Ontario pour franchir cette étape administrative.

Après que le Bureau eut communiqué avec le ministère du Solliciteur général de l'Ontario, la plaignante a pu recouvrer sa garantie en espèces. Toutefois, le ministère a refusé de lui remettre les cautions en espèces, sauf sur présentation d'une «directive» signée par son fils.

Grâce aux excellents services de l'avocat principal de l'Ombudsman de l'Ontario, la directive a été préparée, la signature du fils obtenue et un chèque de 5 000 dollars envoyé à notre Bureau. Après avoir reçu une approbation appropriée de la succession de son défunt mari et produit les reçus nécessaires, la plaignante a recouvré son argent en mai 1991.

Both the complainant and her M.L.A. subsequently expressed appreciation for the good offices work completed by the Ontario Ombudsman and our Office.

91-180-11

A woman complained in November, 1991, regarding the requirement that she pay the Department the cost of preparing the trial transcript for her appeal before The Court of Appeal of New Brunswick.

The complainant had been convicted by a judge of the Provincial Court of New Brunswick for refusing to submit to an A.L.E.R.T. test as requested by a police officer. At the time of the incident, the police officer did not have any testing equipment in his vehicle and would be required to take the complainant to an R.C.M.P. detachment office to complete the test. The complainant apparently believed that this requirement was unreasonable and provided a basis for her refusal to submit to the test. However, lacking the funds to retain a lawyer beyond the Provincial Court level, she completed an (unsuccessful) appeal to The Court of Queen's Bench by herself. She then completed an appeal to The Court of Appeal of New Brunswick, again without the benefit of legal counsel. Prior to completing this step, she was required to obtain a transcript of her unsuccessful judicial hearing(s) at a cost of $72. In completing her appeal to The Court of Appeal of New Brunswick, the complainant had the benefit of Supreme Court of Canada decisions which supported her position and which led the Court of Appeal to quash her conviction on account of the administrative shortcomings of the policing authorities.

In our Office's view, these shortcomings, combined with the admirable manner in which the complainant had pursued her rights, and the value of the appeal court ruling as a police guideline, provided a basis for a reimbursement of the transcript fee.

The Department's Deputy Minister agreed with this suggestion and ordered that the fee be reimbursed to the complainant.

Department of Labour

91-190-2; 91-170-2 (Department of Transportation also)

An elderly couple complained on February 8, 1991 regarding the allegedly incorrect requirement by

La plaignante et son député provincial ont par la suite transmis leurs remerciements au Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario et du Nouveau-Brunswick.

91-180-11

Une femme s'est plainte, en novembre 1991, de ce que le ministère ait exigé qu'elle paie les frais de préparation de la transcription de son procès devant la Cour d'appel du Nouveau-Brunswick.

La plaignante avait été reconnue coupable par un juge de la Cour provinciale du Nouveau-Brunswick d'avoir refusé de se soumettre à un test A.L.E.R.T. demandé par un agent de police. Au moment de l'incident, l'agent de police ne possédait pas le matériel nécessaire dans son véhicule et avait exigé que la plaignante se rende à un détachement de la G.R.C. pour y subir le test. La plaignante a jugé que cette demande était peu raisonnable et justifiait son refus de se soumettre au test. Toutefois, n'ayant pas les moyens d'obtenir les services d'un avocat au-delà du niveau de la Cour provinciale, elle en a appelé de la décision elle-même (sans succès) auprès de la Cour du banc de la reine, puis auprès de la Cour d'appel du Nouveau-Brunswick, toujours sans l'aide d'un avocat. Auparavant, elle a dû obtenir une transcription de ses audiences judiciaires infructueuses, pour la somme de 72 dollars. En déposant son appel devant la Cour d'appel du Nouveau-Brunswick, la plaignante bénéficiait de décisions de la Cour suprême du Canada qui appuyaient sa position et qui ont conduit la Cour d'appel à casser son verdict de culpabilité en raison des lacunes administratives des autorités policières.

À notre avis, ces lacunes, combinées aux efforts admirables déployés par la plaignante pour défendre ses droits et à la valeur du jugement de la Cour d'appel comme directive policière, justifiaient le remboursement des frais de transcription.

Le sous-ministre du ministère s'est dit d'accord avec nous et a ordonné que les frais soient remboursés à la plaignante.

Ministère du Travail

91-120-2; 91-170-2 (ministère des Transports également)

Un couple âgé s'est plaint, le 8 février 1991, de ce que le ministère du Travail ait exigé, en apparence injustement,

the Department of Labour that they acquire a "rebuilt form" prior to renewing the registration of their motor vehicle.

In 1989, the complainants had purchased a wrecked 1981 motor vehicle, had repaired it, and registered it with the Department of Transportation. In September 1990, the governmental automobile inspection was completed. In January 1991, the (male) complainant was notified by the Department of Transportation that his registration must be renewed by February 10. On February 7, the complainants went to a motor vehicle office and tendered the old registration, insurance card and registration fee to an official. The official advised the complainant to obtain a "rebuilt form" from the Department of Labour as a prerequisite to registration. The complainant telephoned an inspector who told him to bring the car in the following day. When he did so, the inspector looked at the inspection sticker on the windshield and allegedly said: "This vehicle was inspected last September. I told you yesterday it had to be inspected within the past thirty(30) days". The complainant denied having been given such advice. Moreover, he was unable to make an appointment for a new inspection until Thursday of the following week; i.e. he could not drive his car until then and would need a transit permit to drive it to the inspection station.

On review by our Office, the Department of Transportation stated that it had been notified by an insurance company in April, 1989 that it had settled an accident claim with the previous owner and had declared this vehicle a "constructive total loss". Section 72 of the Motor Vehicle Act authorized the Registrar to suspend or revoke a vehicle registration when he determines that a registered vehicle is mechanically unfit or unsafe to be operated. The Office pointed out to the Department of Transportation that the vehicle had undergone the annual government inspection twice previously and that therefore the Registrar did not have any reason to believe that it was mechanically unfit or unsafe to be operated on the highways.

The same day - February 8, 1991 - a senior departmental official advised the complainants that they could proceed to renew the vehicle registration without further impediment.

91-190-4

A former employee complained during our April 24 Shippagan hearings with respect to his inability

la présentation d'un «formulaire de remise en état» avant de renouveler l'immatriculation de son véhicule à moteur.

En 1989, les plaignants avaient acheté un véhicule accidenté de 1981, l'avaient fait réparer, puis immatriculer auprès du ministère des Transports. En septembre 1990, le véhicule a été inspecté conformément aux exigences du gouvernement. En janvier 1991, le ministère des Transports a informé le plaignant qu'il devait renouveler son immatriculation avant le 10 février. Le 7 février, les plaignants se sont rendus à un bureau des véhicules à moteur et ont présenté l'ancienne immatriculation, la carte d'assurance et les frais d'immatriculation à un agent. Celui-ci leur a dit qu'ils devaient, au préalable, obtenir un «formulaire de remise en état» auprès du ministère du Travail. Le plaignant a téléphoné à un inspecteur qui lui a dit d'amener son véhicule le lendemain. Après avoir examiné l'étiquette d'inspection apposée sur le pare-brise, l'inspecteur lui aurait dit : «Ce véhicule a été inspecté en septembre dernier. Je vous ai dit hier qu'il devait avoir été inspecté dans les trente derniers jours.» Le plaignant a nié avoir été informé de cette condition. De plus, il n'a pu avoir de rendez-vous pour une nouvelle inspection avant le jeudi de la semaine suivante. Cela signifiait qu'il ne pouvait se servir de sa voiture avant cette date et qu'il aurait besoin d'un permis de transit pour la conduire jusqu'à la station d'inspection.

Après enquête du Bureau, le ministère des Transports a indiqué qu'une compagnie d'assurances l'avait avisé, en avril 1989, qu'elle avait réglé une réclamation d'accident faite par le propriétaire antérieur et que le véhicule avait été déclaré comme «perte totale». En vertu de l'article 72 de la *Loi sur les véhicules à moteur*, le registraire est autorisé à suspendre ou à révoquer l'immatriculation d'un véhicule s'il juge que ledit véhicule est mécaniquement dangereux ou impropre à la conduite. Le Bureau a signalé au ministère des Transports que le véhicule avait subi, par deux fois, l'inspection annuelle du gouvernement et que, par conséquent, le registraire n'avait aucune raison de croire qu'il était mécaniquement dangereux ou impropre à la conduite.

Le même jour, soit le 8 février 1991, un haut fonctionnaire du ministère a fait savoir aux plaignants qu'ils pouvaient renouveler l'immatriculation de leur véhicule sans plus de difficultés.

91-190-4

Un ancien employé s'est plaint, au cours de nos audiences tenues à Shippagan le 24 avril, de son

to obtain Unemployment Insurance benefits under a "Partners 2000 Enterprise Program" sponsored by the Department.

The complainant had obtained employment as a membership card salesman for a company. The company had obtained financial assistance from the Department to employ the complainant and one other person. A pre-condition of such funding was that U.I.C. deductions would be made and the employees would be eligible to receive Unemployment Insurance benefits. The deductions were made; however, when the complainant's employment ceased, he was advised by Revenue Canada Taxation (which makes eligibility rulings on behalf of the Unemployment Insurance Commission and/or Employment and Immigration Canada) that his employment did not qualify for such benefits.

Our Office's involvement was limited to referring the complainant's concern to the Department and completing some follow-up to confirm that the Department has taken action on the matter. The preliminary advice we received was that, while the Department may take action against the company if it is found to have violated the terms of the employment program, such action was unlikely to be of any tangible benefit to the complainant. It may, of course, benefit the long-term integrity of the program and persons hired in the future under its terms.

Department of Municipal Affairs

90-200-11

The complainants, members of a property owners committee, complained to our Office on November 16, 1990 with respect to the construction of a motor rewinding shop in a residential section of an unincorporated area.

There were three aspects to the complaint, namely:

1) the alleged failure by the proponent to obtain proper zoning approval for the construction;

2) the alleged construction of the industrial undertaking in a watershed area designated by the Department of the Environment; and,

3) the alleged inadequate provision of sewage treatment facilities for the undertaking.

Upon review with the three authorities concerned - the Departments of Municipal Affairs, Environment

incapacité d'obtenir des prestations d'assurance-chômage dans le cadre d'un programme «Entreprise Tandem 2000» parrainé par le ministère.

Le plaignant avait obtenu un emploi comme vendeur de cartes d'adhésion pour une entreprise. Celle-ci avait obtenu une aide financière du ministère afin d'embaucher le plaignant et une autre personne. Ce financement était offert à la condition que des retenues soient faites au titre de l'assurance-chômage et que les employés soient admissibles aux prestations d'assurance-chômage. Les retenues ont été faites, mais lorsque son emploi a pris fin, le plaignant a été informé par Revenu Canada - Impôt (qui décide de l'admissibilité au nom de la Commission d'assurance-chômage et d'Emploi et Immigration Canada) que son emploi ne donnait pas droit à ces prestations.

Nous n'avons pu que porter le cas à l'attention du ministère et assurer un certain suivi afin de confirmer que le ministère avait donné suite à l'affaire. Nous avons tout d'abord appris que, même si le ministère pouvait poursuivre la compagnie s'il était établi que celle-ci a enfreint les conditions du programme d'emploi, il y avait peu de chances pour que cela soit d'une utilité tangible au plaignant. De telles poursuites pourraient, bien entendu, aider à protéger l'intégrité à long terme du programme ainsi que les personnes qui seront embauchées dans l'avenir.

Ministère des Affaires municipales

90-200-11

Les plaignants, membres d'un comité de propriétaires fonciers, se sont adressés au Bureau, le 16 novembre 1990, en ce qui concerne la construction d'un atelier de remontage de moteurs dans un secteur résidentiel d'une zone non constituée en municipalité.

La plainte comportait trois aspects, à savoir :

1) le fait que le promoteur n'aurait pas obtenu l'approbation voulue en matière de zonage pour la construction de son atelier;

2) la prétendue construction de l'établissement industriel dans une zone désignée comme bassin hydrographique par le ministère de l'Environnement;

3) que les installations de traitement des eaux usées ne conviendraient pas à l'établissement proposé.

Après enquête auprès des trois autorités compétentes (les ministères des Affaires municipales, de

and Health and Community Services - the following results were obtained:

1) With respect to the municipal planning and zoning concerns, it was confirmed that the complainants did not reside in an area subject to planning or zoning controls that would limit this type of industrial construction. However, the Department of Municipal Affairs subsequently extended considerable technical assistance to the complainants to enable them to apply to the provincial government for a land use planning regulation.

2) With respect to environmental concerns, it was determined that the industrial undertaking was outside the boundary limits of the watershed established by the Department of Environment. Moreover, the watershed area was designated at a later date than the industrial undertaking and did not have a retroactive application. On the other hand, the Department applied its quite stringent environmental protection regulations with respect to the potentially adverse effects the activity might have on the surrounding air, water and land environments. Most significantly, these included the recommended establishment of a separate closed system to collect industrial waste.

3) With respect to public health concerns related to sewage disposal facilities, the Department of Health and Community Services pointed out that the sewage disposal system in place met its regulatory requirements.

In such reasonably satisfactory circumstances, our Office concluded its review.

91-200-4

A business man complained during our April 25 Newcastle hearings with respect to alleged uneven garbage tendering prerequisites in Kent County.

The complainant had been the successful bidder for the garbage removal contracts of three municipal governments. As a prerequisite to obtaining these contracts, the complainant was required to acquire a compactor for garbage delivery to a privately operated dump located on provincial Crown land. The complainant expressed satisfaction with this "environmentally friendly" requirement; however, he was subsequently

l'Environnement et de la Santé et des Services communautaires), les résultats suivants ont été obtenus :

1) Pour ce qui est des questions ayant trait au zonage et à l'urbanisme, il a été confirmé que les plaignants ne résidaient pas dans une zone assujettie à des contrôles pouvant restreindre ce genre de construction industrielle. Toutefois, le ministère des Affaires municipales a offert une aide technique considérable aux plaignants afin de leur permettre de demander au gouvernement qu'il réglemente l'aménagement foncier de leur secteur.

2) Pour ce qui est des préoccupations environnementales, il a été établi que l'atelier proposé était situé à l'extérieur des limites du bassin hydrographique, fixées par le ministère de l'Environnement. De plus, le bassin hydrographique a été désigné après que le projet de construction industrielle ait été proposé, et cette désignation n'était pas rétroactive. Par contre, le ministère a appliqué ses règles de protection environnementale, qui sont très sévères, aux effets nuisibles que les activités pourraient avoir sur l'air, l'eau et le sol des environs. Plus précisément, il a recommandé que soit établi un réseau fermé distinct pour la collecte des déchets industriels.

3) Pour ce qui est des préoccupations touchant à la santé publique en rapport avec les égouts, le ministère de la Santé et des Services communautaires a signalé que le réseau d'élimination des eaux usées en place était conforme à ses règlements.

Dans ces circonstances raisonnablement satisfaisantes, le Bureau a mis fin à son examen de la question.

91-200-4

Un homme d'affaires s'est plaint, au cours de nos audiences tenues à Newcastle le 25 avril, du manque d'uniformité en ce qui a trait aux conditions préalables imposées pour la soumission de services d'enlèvement des ordures dans le comté de Kent.

Le plaignant avait obtenu les contrats d'enlèvement des ordures dans trois municipalités. Comme condition préalable, on lui avait demandé d'acquérir un compacteur afin de pouvoir livrer les ordures à un dépotoir privé situé sur des terres de la Couronne provinciale. Le plaignant s'est dit satisfait de cette condition, qui visait à protéger l'environnement. Toutefois, il a par la suite été surpris d'apprendre que le ministère avait permis à d'autres municipalités

dismayed to learn that the Department had permitted other municipalities to award contracts without the compactor requirement.

On review with the Departments of Natural Resources and Energy, Environment and Municipal Affairs, it was determined that some municipalities had expressed a relunctance to require the use of a compactor for reasons of economy and local preference. Moreover, while it was determined that the Department of Natural Resources and Energy had, in conjunction with the Department of the Environment, placed reasonably strict environmental protections in the Crown lease issued to the dump operator, these protections did not extend to the required use of a compactor.

We found that while the varying prerequisites for municipal garbage removal contracts were less than desirable, this shortcoming was only one of many obstacles faced in the attainment of a provincewide environmentally safe solid waste disposal system. We concluded that, having addressed the complainant's concerns and being satisfied that the relevant authorities were aware of and concerned about them, we would hold our active review in abeyance for the present.

Municipalities

88-400-5

A municipal resident complained on May 18, 1988 with respect to an alleged incorrectly filed subdivision plan of his property.

The complainant stated that the filed subdivision plan had placed his neighbours' and his building lots in the wrong geographical location. Moreover, he stated that this error had caused immediate practical difficulties because he resided at the end of the subdivision street. Contrary to the configuration on the filed plan, his driveway was actually beyond the end of the street and the Village's snow removal contractor had refused to extend his snow plowing work to the complainant's driveway.

On review, including a meeting with senior municipal councillors, the Village Administrator and the subdivision's developer, the following practical resolution was obtained:

a) the Village agreed to instruct its snow plowing contractor to plow past the complainant's driveway upon the installation of additional gravel fill by the subdivision developer; and

d'attribuer des contrats sans exiger l'acquisition d'un compacteur.

Après enquête auprès des ministères des Ressources naturelles et de l'Énergie, de l'Environnement et des Affaires municipales, il a été établi que certaines municipalités avaient hésité à exiger l'utilisation d'un compacteur pour des raisons d'économie et de préférence locale. De plus, bien que le ministère des Ressources naturelles et de l'Énergie avait, de concert avec le ministère de l'Environnement, prescrit des mesures raisonnablement strictes pour la protection de l'environnement sur les terres de la Couronne cédées à l'exploitant du dépotoir, ces mesures de protection ne comprenaient pas l'utilisation d'un compacteur.

Nous avons constaté que, même si la variabilité des exigences imposées par les municipalités en ce qui concerne les contrats d'enlèvement des ordures laissait à désirer, ce problème ne constituait qu'un des nombreux obstacles à l'implantation d'un système d'élimination des déchets solides qui soit non nuisible pour l'environnement à l'échelle de la province. Nous avons conclu que, ayant fait état des doléances du plaignant et obtenu que les autorités compétentes prennent conscience de la situation, il y avait lieu de suspendre notre examen de la question pour l'instant.

Municipalités

88-400-5

Un résident s'est plaint, le 18 mai 1988, de ce que sa municipalité aurait incorrectement enregistré le plan de lotissement de son terrain.

Le plaignant a soutenu que, dans le plan de lotissement enregistré, son terrain à bâtir ainsi que les terrains de ses voisins avaient été placés au mauvais endroit. De plus, il a soutenu que cette erreur avait donné lieu à d'immédiates difficultés d'ordre pratique parce qu'il habitait à l'extrémité de la rue du lotissement. Contrairement à la configuration du plan, son entrée s'étendait en fait au-delà de la fin de la rue et l'entrepreneur chargé de l'enlèvement de la neige avait refusé de déblayer la rue jusqu'à son entrée.

Après enquête, y compris une réunion avec les conseillers municipaux principaux, l'administrateur du village et le promoteur du lotissement, les mesures pratiques suivantes ont été adoptées :

a) le Village a accepté d'ordonner à l'entrepreneur chargé de l'enlèvement de la neige de déblayer la rue au-delà de l'entrée du plaignant après ajout de gravier par le promoteur du lotissement;

b) the subdivision developer instructed his surveyor to complete a corrected subdivision plan which the Village subsequently approved for filing in the County Registry Office.

After confirming the implementation of these steps, our Office concluded its review.

90-400-11

An elderly widow complained in November, 1990, with respect to a municipality's requirement that she connect her domestic sewage facilities to a new municipal system and pay user fees which she considered prohibitive.

Upon review with the municipal corporation and a detailed review of its Sanitary Sewer System By-law, it was clear that the Village had the authority to require the complainant to use its system and to pay the fees associated with its operation. Such a step seemed fair in view of the important environmental objectives served by the new system.

On the other hand, our Office's review facilitated a clarification of the Village's billing procedures, resulting in an opportunity for the complainant to make her utility payments in a more convenient manner.

New Brunswick Power Corporation

91-310-11

A client of the Corporation complained in November, 1991 regarding the unusual circumstances in which his electrical power bill was more than $1,000 in arrears, as well as the seemingly unfair manner in which the Corporation had responded to the problem.

The complainant related that in August, 1990 he had commenced "budget method" payments of $100 per month to the Corporation. Upon checking the status of his account in December, 1990, he was advised that his monthly bills were approximately $20 and that he would probably remain in a credit position until August, 1991. The complainant approached the Corporation on two or three subsequent occasions and was reassured about his inordinately low bills on each occasion. He concluded that "after all the struggling, we finally got a break". Unfortunately, on meeting with Corporation officials in August, 1991 to re-negotiate his budgeted payments, the

b) le promoteur du lotissement a ordonné à son arpenteur-géomètre de tracer un plan de lotissement corrigé, pour approbation ultérieure par le Village et dépôt au Bureau d'enregistrement du comté.

Après avoir confirmé que ces mesures avaient bel et bien été mises en oeuvre, le Bureau a mis fin à son examen de la question.

90-400-11

Une veuve âgée s'est plainte, en novembre 1990, de ce que sa municipalité ait exigé qu'elle raccorde son égout domestique au nouveau réseau municipal et qu'elle paie des frais d'utilisation qu'elle jugeait prohibitifs.

Après enquête auprès de la municipalité et examen approfondi du règlement concernant le réseau d'égout sanitaire, il est apparu évident que la municipalité avait le pouvoir d'exiger que la plaignante utilise le réseau et paie les frais associés à son fonctionnement. Une telle mesure semble être juste compte tenu des importants objectifs environnementaux visés par la mise en place du nouveau réseau.

Par contre, notre examen de la question a permis d'éclaircir les méthodes de tarification de la municipalité, ce qui a permis à la plaignante de faire ses paiements d'une façon qui lui convenait mieux.

Société d'énergie du Nouveau-Brunswick

91-310-11

Un client de la Commission s'est plaint, en novembre 1991, des circonstances inhabituelles dans lesquelles sa facture d'électricité était en arrérages de plus de 1 000 dollars, ainsi que de la façon en apparence injuste dont la Commission avait réagi au problème.

Le plaignant a indiqué qu'en août 1990 il avait commencé à faire des versements de 100 dollars par mois à la Commission, selon la «méthode budgétaire» proposée. Après vérification de son compte en décembre 1990, on l'a informé que ses factures mensuelles seraient d'environ 20 dollars et qu'il demeurerait probablement en situation de crédit jusqu'au mois d'août 1991. Inquiet du niveau excessivement bas de ses factures, le plaignant a communiqué avec la Commission à deux ou trois occasions pour se faire dire de ne pas s'en faire. Il a conclu que «la chance lui avait enfin souri!». Malheureusement, après avoir rencontré les représentants de la Commission, en août 1991, afin de

Corporation advised that an error had been made and that he owed more than $900 in arrears. Notwithstanding his earlier discussions with the Corporation, the complainant was led to believe that he was responsible for this error. In subsequent discussions with the Corporation, the complainant offered to meet his current and future electric power obligations as they fell due and to make an additional monthly payment of $20 on his arrears. The Corporation refused this offer and insisted he make minimum monthly arrears payments of $50.

On the completion of a preliminary review between our Office and the Corporation, the complainant's proposed re-payment schedule was accepted and a formal apology was issued to him.

New Brunswick Geographic Information Corporation

91-350-1

A property owner telephoned our Office on January 9, 1991 with respect to the alleged incorrect receipt of a real property assessment and tax notice from the Corporation.

The complainant stated that he was the owner of a single property in a rural area of the province. However, the Department had mailed him a notice for this property and, in addition, had sent him one for a nearby property which he had sold in 1988.

Upon informal review with the Executive Director of Assessment, corrective action was taken by the Regional Assessment Director within two days of receipt of the complaint. Moreover, the complainant subsequently confirmed receipt of the corrected advice and his satisfaction with the result obtained.

New Brunswick Housing Corporation

90-360-4

In its commendable efforts to assist persons of modest income to obtain affordable housing, the former New Brunswick Housing Corporation sometimes acted unfairly toward members of its disadvantaged clientele. However, it was the experience of our Office that the former Corporation generally responded in a positive and sympathetic manner when such concerns were raised by our Office.

renégocier ses versements budgétaires, on l'a informé qu'il y avait eu une erreur et qu'il devait plus de 900 dollars en arrérages. En dépit de ses communications antérieures avec la Commission, il s'est fait dire qu'il était responsable de cette erreur. Lors de discussions ultérieures avec la Commission, le plaignant a offert de remplir ses obligations actuelles et futures au fur et à mesure qu'elles tombaient à échéance, tout en faisant un versement mensuel supplémentaire de 20 dollars sur son compte en souffrance. La Société a refusé son offre et a insisté pour qu'il fasse des versements mensuels supplémentaires de 50 dollars.

Après un examen préliminaire de la situation entre le Bureau et la Commission, celle-ci a accepté la proposition du plaignant et lui a fait des excuses officielles.

Corporation d'information géographique du Nouveau-Brunswick

91-350-1

Un propriétaire de terrain nous a téléphoné le 9 janvier 1991 parce que la Corporation lui avait envoyé, injustement, un avis de cotisation foncière pour un de ses terrains.

Le plaignant a affirmé qu'il était propriétaire d'un terrain unique dans une zone rurale de la province. Toutefois, la Corporation lui avait envoyé un avis concernant ce terrain et, en plus, un autre pour un terrain avoisinant qu'il avait vendu en 1988.

Après enquête officieuse auprès du directeur général de l'Évaluation, des mesures correctives ont été prises par le directeur régional de l'évaluation dans les deux jours suivant réception de la plainte. Le plaignant a par la suite confirmé avoir reçu l'avis corrigé et s'est dit satisfait du résultat obtenu.

Société d'habitation du Nouveau-Brunswick

90-360-4

Dans ses louables efforts en vue d'aider les personnes ayant un revenu modeste à obtenir un logement abordable, l'ancienne Société d'habitation du Nouveau-Brunswick a parfois agi de façon injuste envers les membres de sa clientèle défavorisée. Toutefois, le Bureau est d'avis que cet organisme s'est généralement conduit d'une façon positive et sympathique face aux problèmes dont nous avons été saisis.

The following "Draft" Recommendation (October 25, 1991) is representative of such difficult cases:

(The complainants) obtained a house with the assistance of the New Brunswick Housing Corporation (NBHC). A mortgage to that effect was signed on November 5, 1987 by (the complainants) ... The property is described ... as being Lots 1 and 2 in (a filed) Subdivision Plan... The house is situated on Lot 1.

Prior to the above, on September 4, 1986, (the complainants) leased to (the complainants' neighbours) for a period of ten years, which was extended on October 16, 1986 to October 15, 2004, the lot next to the one on which their house is situated and "more particularly described as being Lot 2 in the Subdivision Plan ..."

On April 6, 1990, we received a call from (the female complainant) when she stated that even though they were in arrears on their mortgage by only one payment, the NBHC was going to seize their house.

We immediately contacted NBHC and were told that the house was practically in ruins. We subsequently visited the house on April 23, 1990. There was slight damage to the inside of the house but nothing that would indicate the seriousness of the damage originally alleged.

On May 2, 1990 the Corporation foreclosed on the property via a mortgage sale, obtaining thereby the house in which the (complainants) reside and both lots 1 and 2.

Subsequently, by agreement signed on May 25, 1990, the Corporation agreed to let the (complainants) "remain in residency subject..." to certain conditions. The Corporation in the same document agreed to carry out some repairs "within (30) days". (As of October 18, 1991, one of the items mentioned had not been completed by the Corporation).

Following further representations on our part, the Corporation communicated to us by letter dated August 19, 1991 that it "has instructed the lawyer to prepare for execution a mortgage and deed relating to Lot # 1 only" (and) to return that same property to the (complainants). The Corporation has remained steadfast in its refusal to return Lot 2 to the (complainants), the reason being as stated in a letter dated September 19, 1991 and signed by the President, "that as soon as title changes hands, the (complainants) will be asking the (complainants' neighbours) to vacate...".

Le «projet» de recommandation qui suit (25 octobre 1991) illustre bien la difficulté de certains cas :

(Les plaignants) ont obtenu une maison avec l'aide de la Société d'habitation du Nouveau-Brunswick (SHNB). Une hypothèque à cet effet a été signée le 5 novembre 1987 par (les plaignants). La propriété consiste en deux lots, nº 1 et 2, figurant au plan de lotissement (enregistré)... La maison est située sur le lot 1.

Auparavant, soit le 4 septembre 1986, (les plaignants) ont loué à (leurs voisins) pendant une période de dix ans, laquelle a été étendue le 16 octobre 1986 au 15 octobre 2004, le lot contigu à celui où leur maison est située et «décrit plus précisément comme lot nº 2 au plan de lotissement...»

Le 6 avril 1990, nous avons reçu un appel de (la plaignante) qui nous a signalé que la SHNB allait saisir leur maison et ce, même s'ils n'étaient en retard que d'un mois dans leurs versements hypothécaires.

Nous avons immédiatement communiqué avec la SHNB qui nous a dit que la maison était pratiquement en ruines. Nous avons ensuite visité la maison le 23 avril 1990 et constaté qu'il y avait de légers dommages à l'intérieur mais loin d'être aussi graves qu'on l'avait prétendu.

Le 2 mai 1990, la SHNB a procédé à une saisie d'hypothèque, obtenant ainsi la maison dans laquelle (les plaignants) habitaient ainsi que les lots nº 1 et 2.

Puis, conformément à une entente signée le 25 mai 1990, la SHNB a accepté que (les plaignants) demeurent dans la maison sous réserve de certaines conditions. La SHNB a également accepté d'effectuer certaines réparations dans les 30 jours suivant la signature de l'entente. (Au 18 octobre 1991, un des travaux mentionnés n'avait pas été effectué par la SHNB.)

Après de plus amples représentations de notre part, la SHNB nous a fait savoir, par lettre datée du 19 août 1991, qu'elle avait demandé à son avocat de préparer aux fins d'exécution une hypothèque et un acte de vente concernant le lot nº 1 seulement et de remettre ladite propriété (aux plaignants). La SHNB a refusé catégoriquement de remettre le lot nº 2 (aux plaignants), citant comme raison, dans une lettre datée du 19 septembre 1991 et signée par le président, que (les plaignants) demanderaient à (leurs voisins) de libérer les lieux aussitôt que le titre de propriété changerait de main.

We cannot agree with the reason given by the Corporation for their refusal to return Lot 2 to the (complainants). The (complainant's neighbours) are protected by the law applicable and by the terms of the lease signed by them and by the (complainants).

We therefore recommend that Lot 2 be returned to the (complainants).

The Corporation accepted this informal recommendation and returned the complainants' land to them.

90-360-9; 91-360-1

A homeowner complained in September, 1990, regarding the Corporation's alleged approval of incomplete home repairs, as well as its decision to pay the complainant's contractor more money than she had agreed to pay for her home repairs.

The complainant had obtained a loan of $5,500 from the Corporation to install new siding on her home. Both the contractor and the Corporation's inspector had miscalculated the amount of siding required. Moreover, the contractor failed to install certain materials stipulated in the contract and the Corporation's inspector failed to note this oversight.

In the result, the Corporation agreed to absorb the additional siding expenses incurred by the contractor ($1,000) less the value of the materials omitted by the contractor ($250). This resulted in a net saving of $750 for the complainant.

Upon confirming the homeowner's satisfaction with this result, our Office concluded its review.

91-360-9

A single mother of two young children complained September 30, 1991 with respect to the New Brunswick Housing Corporation's alleged failure to fulfill its promise to convey a new home to her.

According to the complainant, an officer of the Corporation's regional office had promised her the home in August. However, the Corporation's Regional Director allegedly subsequently denied that such a promise had been made. The complainant later confirmed with the Corporation's head office that she had received a promise and gave notice to her landlord that she would be leaving her rented premises.

Nous ne pouvons être d'accord avec la raison pour laquelle la SHNB a refusé de remettre le lot nº 2 (aux plaignants). (Leurs voisins) sont protégés par la loi applicable et par les dispositions du bail signé entre eux et (les plaignants).

Par conséquent, nous recommandons que le lot nº 2 soit remis (aux plaignants).

La SHNB a approuvé cette recommandation officieuse et a rendu le terrain aux plaignants.

90-360-9; 91-360-1

Une propriétaire s'est plainte, en septembre 1990, de ce que la Société ait approuvé des réparations incomplètes à sa maison et ait décidé de payer à l'entrepreneur qu'elle avait retenu plus que ce qui avait été convenu par elle pour les réparations.

La plaignante avait obtenu un prêt de 5 500 dollars de la Société afin de renouveler le parement extérieur de sa maison. L'entrepreneur et l'inspecteur de la Société ont tous les deux mal calculé la quantité de parement requis. De plus, l'entrepreneur a omis d'installer certains matériaux stipulés dans le contrat et l'inspecteur de la Société ne s'en est pas aperçu.

En fin de compte, la Société a accepté d'absorber les frais additionnels engagés en parement par l'entrepreneur (1 000 dollars), moins la valeur des matériaux omis (250 dollars). Il en est résulté une économie nette de 750 dollars pour la plaignante.

Après avoir confirmé que la propriétaire était satisfaite de ce résultat, le Bureau a mis fin à son examen de la question.

91-360-9

Une mère célibataire de deux enfants s'est plainte, le 30 septembre 1991, de ce que la Société ait manqué à sa promesse de lui trouver un nouveau logement.

Selon la plaignante, un agent régional de la Société lui avait promis une nouvelle maison en août. Toutefois, le directeur du bureau régional de la Société aurait par la suite nié qu'une telle promesse lui ait été faite. Entre-temps, la plaignante avait communiqué avec le siège social de la Société pour confirmer qu'une nouvelle maison lui avait bel et bien été promise, et elle avait ensuite avisé son propriétaire qu'elle quitterait son logement.

On review, our Office was first advised that the promised house was not ready as the former residents had left the home in a poor state of repair and the Corporation's initial inspection had failed to detect these serious deficiencies. Our Office was subsequently advised that two other families in the region had lost their homes to fire and their need was greater than that of the complainant.

Ultimately, through the good work of our Office's contact in the Corporation, another house was found for the complainant and she moved into it with her family prior to the end of October.

91-360-9

The solicitor for a disabled couple contacted our Office on September 23, 1991 with respect to the imminent loss of a home, which the female family member had purchased through the Rural and Native Housing program in July, 1978.

The complainant stated that she had continuously paid for and properly maintained the home from July, 1978 until September, 1990. She stated that on the latter date, she was required to move to a larger urban centre in order to receive psychiatric and surgical medical care. The complainant stated that after approaching the Corporation about returning to her home, it allegedly created a number of obstacles to such a return. The most serious of these obstacles was the allegedly onerous retroactive repayment terms established by the Corporation and its seeming lack of interest in helping this disabled person and her new husband (also disabled) from resuming occupancy of her twelve-year residence.

The apparent ill-will and/or misunderstanding that had developed between the complainant and the Corporation was exemplified by the unacceptable action taken by the Corporation following the commencement of our Office's review. Shortly after we notified the Corporation of our involvement, a senior NB Housing Corporation official issued instructions to commence foreclosure proceedings against the complainant and to dispossess her of her home. This action was promptly reconsidered and both the Corporation and the Department of Income Assistance worked to assist the complainant and her new husband to resume occupancy of the home. This governmental work was completed approximately one month after our Office's initial intervention.

The complainant's solicitor subsequently expressed his appreciation for the work completed by our Office.

Après enquête, le Bureau a tout d'abord appris que la maison promise n'était pas prête parce que les anciens locataires l'avait quittée en mauvais état et que l'inspecteur de la Société avait d'abord mal évalué l'étendue des dégats. Le Bureau a ensuite été informé que deux autres familles de la région avaient perdu leur maison dans un incendie et que leurs besoins étaient supérieurs à ceux de la plaignante.

En fin de compte, grâce à l'excellent travail de notre personne-ressource à la Société, une autre maison a été trouvée pour la plaignante et celle-ci y a emménagé avec sa famille avant la fin d'octobre.

91-360-9

L'avocat d'un couple de personnes handicapées s'est adressé au Bureau, le 23 septembre 1991, en ce qui concerne la perte imminente d'une maison que sa cliente avait achetée par le biais du Programme de logement pour les ruraux et les autochtones en juillet 1978.

La plaignante a soutenu qu'elle s'était dûment occupée du paiement et de l'entretien de sa maison depuis juillet 1978 jusqu'à septembre 1990, date à laquelle elle a dû déménager dans un centre urbain plus grand afin d'y recevoir des soins psychiatriques et chirurgicaux. La plaignante a affirmé qu'après avoir demandé à la Société de retourner dans sa maison, on lui a fait obstacle de toutes sortes de façon, le pire étant l'imposition de conditions de paiements rétroactifs prohibitifs et le manque d'intérêt de la part de la Société à l'aider, elle et son nouveau mari (également handicapé), à retourner dans la maison qu'elle occupait depuis douze ans.

L'apparente mauvaise volonté ou incompréhension qui s'est installée entre la plaignante et la Société est devenue manifeste lorsque la Société s'est comportée de façon inacceptable après que le Bureau ait commencé son enquête. Peu après avoir été informée de notre enquête, la Société a entamé des démarches de saisie contre la plaignante afin de la déposséder de sa maison. Ces démarches ont rapidement été repensées et la Société a collaboré avec le ministère de l'Aide au revenu pour aider la plaignante et son nouveau mari à retourner dans leur maison. Ce résultat a été obtenu environ un mois après notre intervention initiale.

L'avocat de la plaignante a par la suite exprimé son appréciation pour le travail accompli par le Bureau.

Department of Solicitor General

90-185-11

An inmate complained January 8, 1991 with respect to his public health concerns about the Saint John Regional Correctional Centre.

Specifically, he was concerned about an infestation of crab lice that had affected his fellow inmates and him following their admission to the Centre. He was also concerned about the Centre's alleged failure to supply facecloths to inmates.

On review, the Department's Supervisor of Inspections and Operational Review stated, in part, that:

> Although all inmates undergo a medical assessment upon admission to a provincial correctional facility, certain stages of crab lice infestation are not readily detectable, therefore, outbreaks are possible some time following admission. Unfortunately, this has occurred recently in Unit 2 at Saint John Regional Correctional Centre. However, I am informed that all inmates were treated and the situation is now under control.
>
> . . .
>
> With regards to the issue of facecloths, I am informed that an order has been placed for this item and facecloths shall be available to all offenders in the very near future.

In such reasonably positive circumstances, our Office concluded its review of the matter.

91-185-9

An aboriginal inmate complained in September, 1991 with respect to alleged unprofessional comments made about him by an institutional superintendent.

The inmate alleged that the departmental employee had become angry with him and, in a subsequent outburst, had questioned the authenticity of his aboriginal ancestry and the extent of his native religious beliefs.

On review with correctional officials and follow-up action by the Executive Director of Corrections, we were advised that:

> the Director of Institutional Services ... has indicated to the Superintendent ... that his ... approach ... was inappropriate and has

Ministère du solliciteur général

90-185-11

Un détenu s'est plaint, le 8 janvier 1991, des conditions d'hygiène publique au Centre régional correctionnel de Saint John.

Plus précisément, il s'est plaint d'une infestation de morpions subie par lui-même et d'autres détenus après leur admission au Centre. Il s'est également plaint de ce que le Centre ait omis de fournir des débarbouillettes aux détenus.

Après enquête, le responsable des inspections et de l'examen des opérations du ministère a affirmé, en partie, que :

> Bien que tous les détenus subissent un examen médical dès leur admission dans un centre correctionnel de la province, une infestation de morpions est difficile à détecter à certains stades, de sorte qu'elle peut se généraliser peu de temps après leur admission. Malheureusement, tel a été le cas récemment à l'unité 2 du Centre régional correctionnel de Saint John. J'ai toutefois appris que tous les détenus ont été traités et que la situation est maintenant réglée.
>
> . . .
>
> Pour ce qui est des débarbouillettes, on m'a signalé qu'une commande a été faite et que les détenus en obtiendront sous peu.

Dans ces circonstances raisonnablement positives, le Bureau a mis fin à son examen de la question.

91-185-9

Un détenu autochtone s'est plaint, en septembre 1991, d'avoir fait l'objet de commentaires désobligeants de la part du directeur de son établissement.

Le détenu a allégué que l'employé du ministère s'était fâché contre lui et avait mis en doute, ultérieurement, l'authenticité de son ascendance autochtone et l'étendue de ses croyances religieuses.

Après enquête auprès des agents correctionnels et suivi par le directeur général des corrections, nous avons été informés que :

> le directeur des services aux institutions ... a indiqué au directeur en cause ... que son approche ... était inappropriée et a insisté sur la nécessité pour tout le

reinforced his expectations that all staff conduct themselves in a professional manner in their dealings with offenders, colleagues and the general public.

91-185-10

A correctional officer complained in October, 1991 regarding the alleged requirement by an unnamed departmental supervisor that young offenders submit to a strip search in full view of their fellow inmates.

Upon reviewing this concern with the Department's Supervisor of Investigation and Operation Review, immediate steps were taken to curtail this alleged practice, including the completion of appropriate amendments to the Institutional Policy and Procedures Manual.

The complainant expressed his satisfaction with this action.

Department of Supply and Services

89-230-6

An experienced commercial diver complained of the Department's failure to establish fair wage guidelines for those members of his profession who complete diving work for governmental authorities.

Following the receipt of notification of the complaint from our Office, the Department's Deputy Minister advised that the complainant's concerns had been referred to the Director of Employment Standards with the Department of Labour. This official had indicated that the Minimum Wage Board, the provincial body responsible for identifying trades to be involved in Fair Wage Schedules, had been asked to consider including divers in provincial jobs that would require such services.

Upon receiving this positive response and an equally positive confirmatory one from the Chairman of the Minimum Wage Board, our Office monitored the progress of the Board's deliberations through to its establishment of a fair wage schedule for commercial divers by Regulation 90-928, the "Minimum Wage for Categories of Employees in Crown Construction Work Regulation - Employment Standards Act".

personnel de se conduire d'une manière professionnelle dans leurs contacts avec les détenus, leurs collègues et le grand public.

91-185-10

Un agent correctionnel s'est plaint, en octobre 1991, de ce qu'un superviseur, non identifié, du ministère ait exigé que les jeunes contrevenants se soumettent à une fouille à nu devant les autres détenus.

Après enquête auprès du responsable des enquêtes et de l'examen des opérations du ministère, des mesures immédiates ont été prises pour mettre fin à cette pratique et pour apporter les modifications nécessaires au guide des politiques et des procédures de l'établissement.

Le plaignant s'est dit satisfait des mesures prises.

Ministère de l'Approvisionnement et des Services

89-230-6

Un plongeur commercial expérimenté s'est plaint de ce que le ministère ait omis d'établir des lignes directrices justes concernant la rémunération des membres de sa profession qui font du travail de plongée pour les autorités gouvernementales.

Après avoir été avisé de la plainte, le sous-ministre nous a informé que la question avait été renvoyée au directeur des normes d'emploi, au ministère du Travail. Ce dernier lui a fait savoir que la Commission du salaire minimum, l'organisme provincial chargé de désigner les métiers devant faire l'objet de barèmes de salaires justes, avait été priée d'examiner la possibilité d'inclure les plongeurs embauchés par la province.

Après avoir reçu cette réponse positive, ainsi qu'une confirmation tout aussi positive de la part du président de la Commission du salaire minimum, le Bureau a suivi les délibérations de cette dernière jusqu'à l'établissement d'un barème de salaires justes pour les plongeurs commerciaux conformément au règlement 90-928, «Règlement établissant le salaire minimum des catégories de salariés employés dans les travaux de construction de la Couronne - *Loi sur les normes d'emploi*».

In expressing his satisfaction with this result, the complainant advised that:

> We have since talked to several divers and diving contractors and all are very pleased indeed. Our next course of action is to pursue this matter on a federal level, a task made easier by the establishment of a provincial precedent.
>
> We would like to take this opportunity to thank you for your help in correcting a long-standing injustice. This has gone a long way toward restoring our faith in the fairness of our provincial government.

Department of Transportation

86-170-43

A homeowner complained June 20, 1986 regarding the allegedly negligent manner in which his house was relocated by a departmentally employed contractor.

The complainant's modest home was relocated on a new foundation following the expropriation of a portion of his land for highway construction. It was subsequently determined that this relocation work was poorly completed in the following respects:

a) the newly constructed basement was smaller in size than the house placed upon it;

b) the gap between the structure and the basement was poorly insulated with a spray-foam material;

c) the relocated building was not level with its new foundation;

d) the complainant's septic tank was buried under four - five feet of clay when it should have been covered with a maximum of three feet of agricultural soil;

e) the complainant's newly drilled well was producing distasteful water with a high mineral content.

These shortcomings were identified by governmental inspectors employed by the Departments of Health and Community Services and Labour and were confirmed by departmental staff as early as 1989.

Unfortunately, the Department delayed its completion of corrective work because of what it believed to be disproportionately high repair costs

En exprimant sa satisfaction à l'égard de ce résultat, le plaignant nous a signalé que :

> Nous avons depuis parlé à plusieurs plongeurs et entrepreneurs en plongée sous-marine, qui nous ont tous dit etre très satisfaits. La prochaine étape consiste à poursuivre la question au niveau fédéral, ce qui sera facilité par suite de l'établissement d'un précédent provincial.
>
> Nous aimerions profiter de l'occasion pour vous remercier de nous avoir aidé à corriger cette injustice qui dure depuis trop longtemps. Vous avez grandement contribué à rétablir notre confiance dans la justice de notre gouvernement provincial.

Ministère des Transports

86-170-43

Un propriétaire s'est plaint, le 20 juin 1986, de la négligence d'un entrepreneur embauché par le ministère pour déménager sa maison.

Le plaignant a dû faire déménager sa modeste maison sur de nouvelles fondations après qu'une partie de son terrain ait été expropriée pour la construction d'une route. Il a par la suite constaté que les travaux de déménagement avaient été mal exécutés; en effet :

a) le nouveau sous-sol était plus petit que la maison qui a été déposée dessus;

b) l'espace entre la maison et le sous-sol a été mal isolé au moyen d'une mousse injectée par vaporisation;

c) la maison n'a pas été placée de niveau avec ses nouvelles fondations;

d) la fosse septique a été recouverte de quatre à cinq pieds de terre glaise alors qu'elle aurait dû l'être de trois pieds au maximum de sol agricole;

e) le puits nouvellement foré produisait une eau mauvaise au goût ayant une haute teneur en minéraux.

Ces problèmes ont été constatés par les inspecteurs gouvernementaux embauchés par les ministères de la Santé et des Services communautaires et du Travail, puis confirmés par le personnel du ministère dès 1989.

Malheureusement, le ministère a tardé à faire exécuter les travaux correctifs parce qu'il croyait que les coûts de réparation étaient trop élevés par rapport à la valeur

compared to the original value of the complainant's home. Ultimately - in September, 1991 - the Department accepted responsibility for the negligence of its contractors and forwarded a cheque to the complainant ($22,500) in full settlement of his grievance.

88-170-10

A landowner complained in May, 1987 with respect to flooding and other property damage allegedly caused by the placement of a highway drainage pipe adjacent to his property.

On review, the Department stated that it had diverted water across a provincial highway in a manner which would cause seasonal flooding on the complainant's property. However, it also asserted that this action was merely one that permitted water to follow its natural drainage course across the complainant's land to a river on the boundary of his property. While the Department's position may have had some merit, its officials readily recognized that its construction work had created a less than ideal situation. Accordingly, with the assistance of our Office, it entered into negotiations with the complainant for the purchase of a grant of easement and the construction of a properly engineered off-take between the provincial highway and the river.

Upon receiving confirmation from the complainant of his satisfaction with this work and a copy of a release from the Department confirming the same, our Office concluded its review.

90-170-9

A woman complained in September, 1990, regarding the allegedly inappropriate manner in which she was charged with a Motor Vehicle Act offence.

The complainant had been charged with an offence under Section 186(2) of the Motor Vehicle Act for allegedly driving her car through a departmental construction site without stopping. A Provincial Court judge subsequently found that the complainant had been incorrectly charged and dismissed the charges against her. In approaching our Office, the complainant stated that a member of her family had encountered employment difficulties with the person who initiated the Motor Vehicle Act charges against her and that such allegedly incorrect action and the dismissal of the charge justified a reimbursement of her legal fees.

initiale de la maison du plaignant. En fin de compte, soit en septembre 1991, le ministère a assumé la responsabilité pour la négligence de ses entrepreneurs et a envoyé un chèque (22 500 $) au plaignant, à titre de règlement de son grief.

88-170-10

Le propriétaire d'un terrain s'est plaint, en mai 1987, d'inondations et d'autres dommages causés par l'installation d'un tuyau d'écoulement routier adjacent à son terrain.

Après enquête, le ministère a indiqué qu'il avait fait dévier l'eau sous une route provinciale d'une manière qui causerait des inondations saisonnières sur le terrain du plaignant. Il a toutefois précisé que cette mesure permettait à l'eau de suivre son cours naturel au-travers du terrain du plaignant jusqu'à une rivière coulant à la limite du terrain. Bien que sa position ait eu un certain mérite, le ministère a reconnu que ses travaux de construction avaient créé une situation peu agréable. En conséquence, avec l'aide du Bureau, il a entamé des négociations avec le plaignant en vue d'acheter une servitude et de creuser un canal, conforme aux normes techniques appropriées, entre la route provinciale et la rivière.

Après avoir confirmé que les deux parties étaient satisfaites de ce dénouement, le Bureau a mis fin à son examen de la question.

90-170-9

Une femme s'est plainte, en septembre 1990, de la façon en apparence inappropriée dont elle a été accusée d'une infraction à la *Loi sur les véhicules à moteur*.

La plaignante a été accusée, en vertu du paragraphe 186(2) de la *Loi sur les véhicules à moteur*, d'avoir conduit sa voiture sur un chantier de construction du ministère sans s'arrêter. Un juge de la Cour provinciale a par la suite constaté que la plaignante avait été incorrectement accusée et a rendu une ordonnance de non-lieu. En s'adressant au Bureau, la plaignante a indiqué qu'un membre de sa famille avait éprouvé des difficultés en matière d'emploi avec la personne qui avait porté les accusations contre elle et que, compte tenu de cette action injuste et de l'annulation des accusations, elle devrait être remboursée pour ses frais juridiques.

On completing a preliminary review, including a review of the court transcript related to the alleged offence, our Office questioned whether the matter should ever have gone to trial. Our concern was based on the observation that, had departmental staff been properly aware of the regulations, rules and guidelines and exercised proper traffic control, the incident would not have occurred.

In response, the Department's Deputy Minister stated that he had "requested staff to re-emphasize to all personnel carrying out work on our highways the necessity of ensuring that the controlling of traffic is carried out in a safe manner having regard to all existing legislation".

The complainant subsequently requested that we conclude our review on the basis of this response and her desire not to pursue the matter further.

91-170-4

In the 24th Annual Report of this Office, reference was made to the case of a cottage owner who complained with respect to the decision by a District Transportation Engineer to discontinue the free snow plowing service which had been provided to her fellow cottage owners and her during the previous 25 years. The case summary related that varying prerequisites had been established by the Department within the Province and that, ultimately, the more liberal interpretation was applied in the complainant's case and minimal highway maintenance services restored.

The case summary also set out the perplexing failure by the Department to qualitatively differentiate between the needs of year-round residents, who resided on a public highway and were refused such a service (having failed to meet the Department's "three year-round residences" policy) and those of absentee cottage owners who received such valuable government service.

This concern was shared by the Department and, in the course of reviewing a similar complaint lodged in April, 1991, we were advised that the following policy had been instituted on April 5 of this reporting year:

> Effective immediately, plowing and/or opening of roads to cottages is to cease. This action is being taken on the instruction of government.

In such apparently equitable and reasonable circumstances, our Office concluded its review of the matter.

Après une enquête préliminaire, y compris l'examen de la copie des témoignages reliés à l'infraction en question, le Bureau s'est demandé si la question aurait jamais dû être portée devant les tribunaux car l'incident ne se serait pas produit si le personnel du ministère avait connu les règlements, les règles et les lignes directrices applicables et avait bien dirigé la circulation.

En réponse, le sous-ministre des Transports a indiqué qu'il avait demandé à son personnel de bien faire comprendre à tous les employés chargés d'effectuer des travaux sur les routes qu'ils doivent s'assurer que la circulation est dirigée en toute sécurité conformément aux lois en vigueur.

La plaignante a par la suite demandé que nous mettions fin à notre examen de la question, se disant satisfaite de cette réponse et ne désirant pas poursuivre les choses plus loin.

91-170-4

Dans notre vingt-quatrième rapport annuel, il est fait mention du cas d'une propriétaire de chalet qui s'était plainte de ce qu'un ingénieur régional de la voirie ait décidé de mettre fin au service de déneigement gratuit dont elle et ses voisins bénéficiaient depuis 25 ans. Il y était indiqué que le ministère avait établi un certain nombre de conditions pour l'ensemble de la province et que celles-ci avaient été interprétées d'une façon plus libérale dans le cas de la plaignante afin de rétablir des services minimums d'entretien de la route.

Ce cas a fait ressortir le fait que le ministère n'ait pas essayé d'établir de distinction qualitative entre les besoins des propriétaires de résidences occupées toute l'année, qui habitent le long d'une voie publique et qui se sont vu refuser de tels services d'entretien (ne se conformant pas à la politique des «trois résidences occupées toute l'année») et ceux des propriétaires de chalets non occupés qui recevaient de tels services essentiels.

Nous avons signalé ce problème au ministère et, après avoir reçu une plainte semblable en avril 1991, celui-ci nous a appris qu'il avait adopté la politique suivante le 5 avril 1991 :

> À compter d'aujourd'hui, un terme est mis au déneigement et à l'ouverture des chemins conduisant à des chalets. Cette décision est prise sur consigne du gouvernement.

Dans ces circonstances en apparence justes et raisonnables, le Bureau a mis fin à son examen de la question.

91-170-4; 91-400-4

A motorist contacted our Office on April 9, 1991 regarding the alleged inadequate condition of a provincial highway.

The complainant had recently been involved in a motor vehicle accident on a rural highway that became narrow and twisted as it passed under a railway overpass. The complainant stated that, since January, 1987, there had been three accidents at this site.

As a preliminary matter, our Office attended at the site of the overpass. We observed that the road formed a very sharp curve and was extremely narrow at the point where it passed under the overpass. It was also noted that, as one approached the overpass, visibility to the other side was extremely limited. As a safety measure, the Department had placed reduced speed signs and three yellow warning signs on each approach to the overpass.

On review with the Department, its Traffic Engineering Branch completed a safety study of the subject area. The study confirmed that three accidents had occurred at the site since January, 1987. However, the Department also advised that the Uniform Traffic Control Devices for Canada Guidelines provide that a safe number of accidents at any one site is an average of two accidents per year during a three-year period. Since this site was within such national standards, the Department indicated that it was not prepared to make major highway changes at this time.

On the other hand, the departmental study noted that one of the three-metre advance warning clearing signs was missing and steps were taken to replace it. It was also determined that delineators on both lengths of guiderail on each approach to the overpass would further highlight the alignment of the road and action was also taken to install such safety devices.

The complainant indicated her general satisfaction with this result and our Office subsequently concluded its review.

91-170-7

A disabled person complained in July, 1991 with respect to the decision by the Registrar of Motor Vehicles to require her to undergo a medical examination and a complete driver's test or have her driving license suspended following her involvement in a motor vehicle accident.

91-170-4; 91-400-4

Une automobiliste s'est plainte, le 9 avril 1991, de l'état inadéquat d'une route provinciale.

La plaignante avait récemment été victime d'un accident sur une route rurale qui se met à rétrécir et à serpenter en passant sous un pont de chemin de fer. La plaignante a indiqué que depuis janvier 1987,il y avait eu trois accidents à cet endroit.

Pour commencer, le Bureau s'est rendu sur les lieux de l'accident. Nous avons constaté que la route formait une courbe très accentuée et devenait extrêmement étroite à l'endroit où elle passe sous le pont. Nous avons également constaté qu'en approchant du pont, la visibilité de l'autre côté est extrêmement réduite. Par précaution, le ministère avait placé des panneaux de réduction de vitesse et trois panneaux jaunes d'avertissement de chaque côté du pont.

Après enquête auprès du ministère, la Direction des techniques de la circulation a effectué une étude de sécurité du tronçon en question. Cette étude a confirmé que trois accidents s'étaient produits à cet endroit depuis janvier 1987. Toutefois, le ministère a également signalé que selon les «Uniform Traffic Control Devices for Canada Guidelines», une moyenne de deux accidents par année sur une période de trois ans constitue un nombre acceptable d'accidents en un endroit quelconque. Étant donné que l'endroit en question satisfaisait aux normes nationales, le ministère a indiqué qu'il n'était pas prêt à entreprendre d'importants travaux routiers pour l'instant.

Par contre, l'étude a fait remarquer l'absence d'un des panneaux d'avertissement qui aurait dû se trouver à trois mètres; des mesures immédiates ont été prises pour le remplacer. Il a également été établi que la pose de balises sur chaque garde-fou, de chaque côté du pont, aiderait à faire ressortir l'alignement de la route; des mesures ont également été prises pour installer ces dispositifs de sécurité.

La plaignante a exprimé sa satisfaction générale à l'égard des mesures prises et le Bureau a mis fin à son examen de la question.

91-170-7

Une personne handicapée s'est plainte, en juillet 1991, de ce que le registraire des véhicules à moteur ait décidé, après qu'elle a été victime d'un accident de la route, que son permis de conduire serait suspendu si elle ne se soumettait pas à un examen médical et à un test de conduite complet.

The complaint stated that she had fallen asleep while driving her motor vehicle. However, the peace officer who investigated the accident believed that a seizure had precipitated the accident and notified the Registrar's Office accordingly.

The complainant's medical practitioner subsequently advised our Office that there was no evidence of a seizure having precipitated the motor vehicle accident and that he saw no reason for her to be re-tested. On the other hand, he believed that, as nearly five years had elapsed since her initial driver testing, it was appropriate that she be re-assessed by an occupational therapist to ensure that her driving skills had not deteriorated. On the basis of this advice, it appeared to be appropriate that the complainant complete a further driving examination as an alternative to such a re-assessment. The complainant agreed with this suggestion. However, she requested that the written driver's test requirement be delayed or waived because there had been no evidence of a deficiency in this respect and because her disability made the completion of such an assignment extremely difficult. The Registrar of Motor Vehicles agreed with this request.

Our Office was subsequently advised that the driver's test had been successfully completed, that the complainant had retained her driver's license and that she was pleased with the result obtained.

91-170-10

A rural resident complained in October, 1991, regarding allegedly excessive smoke pollution emanating from a departmentally-operated public dump.

The complainant stated that the nearby dump had been burning for 30 consecutive days and that the burning (with attendant smoke pollution) had continued notwithstanding the seasonal closure of the dump.

On reviewing the matter with the Department's Deputy Minister, he advised that:

> Burning at this site is necessary, otherwise the pit would become full within a short time. We attempt to limit burning to rainy days, however we experience difficulty as a result of unauthorized persons starting fires during times when the site is unattended.
>
> This fall a large brush cutting program was carried out by N.B. Power. Some brush was

La plaignante a affirmé qu'elle s'était endormie au volant de sa voiture. Toutefois, l'agent de la paix qui s'est chargé de l'enquête a exprimé l'avis qu'une crise avait provoqué l'accident et a avisé le Bureau du registraire en conséquence.

Le médecin de la plaignante nous a par la suite affirmé que rien n'indiquait que la plaignante avait fait une crise et qu'il ne voyait aucune raison de lui faire passer de nouveaux tests. Par contre, il s'est dit d'avis que, puisque son premier test de conduite remontait à cinq ans, il serait sans doute bon qu'elle soit réévaluée par un ergothérapeute afin de s'assurer que ses habiletés ne se soient pas détériorées. Sur cet avis, il a semblé préférable que la plaignante se soumette à un test de conduite plutôt qu'à une telle réévaluation. La plaignante a accepté cette proposition, mais elle a demandé que la partie écrite de l'examen soit reportée ou supprimée puisque rien n'indiquait qu'elle connaissait mal le code de la route et parce qu'il lui était extrêmement difficile, à cause de son handicap, de passer ce genre d'examen. Le registraire des véhicules à moteur a accédé à sa demande.

Nous avons par la suite appris que la plaignante avait réussi le test de conduite, avait conservé son permis de conduire et était satisfaite du résultat obtenu.

91-170-10

Un résident rural s'est plaint, en octobre 1991, de la fumée excessive émanant d'un dépotoir public exploité par le ministère.

Le plaignant a indiqué que le dépotoir, situé à proximité de chez lui, brûlait depuis trente jours consécutifs et que la combustion (et la fumée qui s'en dégageait) s'était poursuivie malgré sa fermeture saisonnière.

Après enquête auprès du sous-ministre, celui-ci nous a répondu que:

> La combustion était nécessaire à cet endroit, sans quoi le dépotoir se remplirait en peu de temps. Nous essayons de restreindre la combustion aux jours de pluie, mais cela est difficile parce que des personnes non autorisées mettent le feu lorsque le dépotoir est sans surveillance.
>
> Cet automne, Énergie NB a réalisé un important programme de débroussaillage. Une partie des

hauled to this site and when burned, it caused more smoke than usual. A memo was recently sent to all of our highway supervisors in that area advising them not to accept any more of this brush due to the problem encountered at this site.

In the short term we will be placing warning signs at this site to deter unauthorized persons from starting fires. We also anticipate closing this dump site in the fall of 1993 provided the new regional solid waste site for Northumberland County is established.

In the meantime our staff will control the burning as best they can keeping in mind the inconvenience to neighbouring residents.

On the basis of this reasonably positive response, our Office concluded its review of this difficult matter.

91-170-11

The resident of a rural community telephoned November 22, 1991 regarding the deplorable state of a gravel road in front of her home. The complainant stated that local departmental officials had responded to her request for remedial work by placing a clay-based fill on the highway. This had created a slick, ice-like condition during the Fall and had resulted in extensive rutting of the highway. The complainant stated that the Department's subsequent grading of the road had not significantly improved the situation.

As a preliminary step, our Office referred (and transferred the call of) the complainant directly to the senior departmental director responsible for highway maintenance. One week later, the complainant telephoned our Office again to state that remedial action - including the placing and grading of gravel on the deficient highway - had been completed to her full satisfaction. In contacting our Office, the complainant stated that as she had been "quick to call to complain (she) should be just as quick to call and praise the Department for its good work".

Workers' Compensation Board

89-330-2

An ostensibly unsupported complaint against the Workers' Compensation Board reflects the valuable informal assistance our Office is often able to render to New Brunswickers.

broussailles coupées ont été transportées à ce dépotoir et ont produit, en brûlant, plus de fumée qu'à l'habitude. Une note de service a récemment été envoyée à tous nos surveillants de la voirie de la région, afin de leur dire de ne plus accepter de broussailles en raison des problèmes éprouvés à ce dépotoir.

Nous placerons bientôt des panneaux d'avertissement à ce dépotoir afin d'interdire les feux non autorisés. Nous comptons également fermer le dépotoir à l'automne 1993 si le nouveau site régional d'enfouissement de déchets solides est ouvert dans le comté de Northumberland.

Entre-temps, notre personnel s'efforcera de réduire autant que possible la combustion afin de nuire le moins possible aux résidents des alentours.

Sur cette note relativement positive, le Bureau a mis fin à son examen de la question.

91-170-11

Une résidente d'une collectivité rurale s'est plainte, le 22 novembre 1991, de l'état déplorable d'un chemin en gravier passant devant sa maison. La plaignante a indiqué que les représentants locaux du ministère avaient répondu à sa demande de réparations en répandant sur le chemin un matériau de remplissage composé de glaise. Il en était résulté une surface glissante en automne et de profondes ornières. La plaignante a ajouté que la situation ne s'était pas beaucoup améliorée après que le ministère eut fait niveler le chemin.

Pour commencer, le Bureau a renvoyé la plaignante (en transférant son appel) directement au responsable de l'entretien des routes, au ministère. Une semaine plus tard, la plaignante nous a retéléphoné pour dire que des travaux de réparation (ajout et nivelage de gravier) avaient été effectués à son entière satisfaction, ajoutant que «puisqu'elle n'avait pas tardé à nous téléphoner pour se plaindre, elle ne devait pas davantage tarder à nous téléphoner pour féliciter le ministère de son excellent travail».

Commission des accidents du travail

89-330-2

Une plainte en apparence non fondée contre la Commission des accidents du travail montre que officieusement le Bureau peut parfois rendre aux Néo-Brunswickois de précieux services.

The complainant was a utility worker at a large regional hospital who had injured his back in September, 1984 and had remained in receipt of Workers' Compensation Benefits until June 16, 1986. On that date, the complainant returned to his former position, a reinstatement made possible only by his exercise of the grievance procedure under the Public Service Labour Relations Act. The complainant had resorted to this mechanism because his persistent symptoms of "chronic pain syndrome" rendered him incapable of continuing in his position. Neither his employer nor the Board were prepared to accept his medical condition as one which would entitle him to vocational rehabilitation training in order to obtain new and physically lighter work within the hospital setting.

Ultimately, the complainant's third level appeal to the Workers' Compensation Appeal Board was refused. Our Office's response to this refusal has been to complete detailed research and submit an informal recommendation to the Workers' Compensation Board with respect to its acceptance of chronic pain syndrome as an injury which entitled him to benefits.

In a less formal sense, the Office continued to provide informal advice and to be a "listening post" with respect to the complainant's grievance against his employer.

Accordingly, our Office was pleased to learn that an adjudicator appointed under the Public Service Labour Relations Act had ordered the reinstatement of the complainant after his second "dismissal" by his employer. This order was subsequently upheld by The Court of Queen's Bench of New Brunswick.

Perhaps most importantly, we were pleased to learn that the complainant had been assigned to new work within the hospital where he was well received by his fellow workers and where he was able to provide meaningful and valuable caregiving to the hospital's clientele.

89-330-12

A worker complained in April, 1987 following the refusal by the Workers' Compensation Board to award him extended earnings loss benefits and vocational rehabilitation services with respect to an industrial disease contracted at an unsafe work site.

The worker contracted asthma while working as an apprentice machinist at a poorly ventilated

Le plaignant, un travailleur utilitaire dans un grand hôpital régional, s'est blessé au dos en septembre 1984 et a été indemnisé par la Commission jusqu'au 16 juin 1986. À cette date, il a pu reprendre ses fonctions antérieures, mais seulement après avoir déposé un grief en vertu de la *Loi relative aux relations de travail dans les services publics*. Le plaignant avait dû agir de la sorte parce que ses symptômes persistants, reliés au «syndrome de douleurs chroniques», le rendaient incapable de continuer à occuper son poste. Ni son employeur ni la Commission n'étaient disposés à accepter que son état médical lui donne droit à des services de réadaptation professionnelle afin d'obtenir un nouveau poste au sein de l'hôpital où le travail serait plus facile sur le plan physique.

En fin de compte, l'appel de troisième niveau déposé auprès de la Commission d'appel des accidents du travail a été rejeté. Ceci étant, le Bureau a procédé à des recherches approfondies, pour ensuite présenter une recommandation officieuse à la Commission des accidents du travail, selon laquelle elle devrait accepter le syndrome de douleurs chroniques comme une blessure donnant droit à des prestations.

Toujours officieusement, le Bureau a continué de fournir des avis et de prêter une «oreille sympathique» au plaignant en ce qui concerne son grief contre son employeur.

En conséquence, nous avons été heureux d'apprendre qu'un juge nommé en vertu de la *Loi relative aux relations de travail dans les services publics* a ordonné que le plaignant réintègre son poste après son second «renvoi» par son employeur. Cette ordonnance a par la suite été maintenue par la Cour du banc de la reine du Nouveau-Brunswick.

Il est peut-être plus important encore de mentionner que nous avons été heureux d'apprendre que le plaignant a été affecté à un nouveau poste au sein de l'hôpital, où il a été bien accueilli par ses nouveaux collègues et où il a pu prodiguer des soins utiles à la clientèle de l'hôpital.

89-330-12

Un travailleur s'est plaint, en avril 1987, de ce que la Commission ait refusé de lui attribuer des prestations étendues pour perte de salaire et des services de réadaptation professionnelle par rapport à une maladie professionnelle contractée dans un lieu de travail dangereux.

Le travailleur est devenu asthmatique durant sa période d'apprentissage comme machiniste dans un atelier de

machine shop. Upon receipt of the initial complaint, our Office referred the worker to the Office of the Workers' Advocate. That Office subsequently advised us that as a result of a July, 1988 decision by the Workers' Compensation Appeal Board, a limited responsibility was accepted for the industrial disease. However, although the Board accepted that the complainant had suffered a disabling industrial disease, it declined to award him extended earnings loss benefits or the opportunity to obtain vocational rehabilitation assistance under its auspices.

Upon review, our Office made the following submission to the Board:

> Based on our discussion, it does appear that the remaining issue in (the complainant's) case is whether he, having been compensated for the industrial disease suffered at his employer's workplace, ought to seek employment in an environmentally safer work environment in the same capacity; i.e. as a machinist. Conversely, should the disabling condition he suffered in the workplace be considered to have disabled him from carrying out the work of a machinist and rendered him eligible for retraining and extended earnings loss benefits with respect to the difference between his present and former employment?
>
> It is the position of the Office of the Workers' Advocate that the Workers' Compensation Appeal Board, having reversed the Board's decision with respect to the employer's responsibility for (the complainant's) disabling condition, failed to take into account the other conclusions of the worker's physicians ... The conclusions are contained in the medical reports of ... May 26, June 17, August 19 and December 12, 1986 and ... of January 3, 1989. Particular reference has been made to [the] conclusion that:
>
> > His asthma has been reasonably well controlled for quite some time, so one might make the argument that he might be able to tolerate his former workplace and a trial of working there is warranted. I personally don't think that it's a very wise idea, but if it becomes necessary for him to have a trial in that particular environment again, he should have pulmonary function studies immediately before going back to work and then they should be repeated if he has any new symptomatology to document objective signs of deterioration.

mécanique mal aéré. Après avoir reçu sa plainte initiale, le Bureau a envoyé le plaignant au Bureau des défenseurs des travailleurs, qui nous a plus tard appris qu'une responsabilité limitée avait été acceptée à l'égard de la maladie professionnelle, par suite d'une décision prise en juillet 1988 par la Commission d'appel des accidents du travail. Toutefois, bien que la Commission ait accepté que le plaignant avait contracté une maladie professionnelle invalidante, elle a refusé de lui attribuer des prestations étendues pour perte de salaire ou de lui permettre d'obtenir des services de réadaptation professionnelle sous ses auspices.

Après enquête, le Bureau a présenté l'avis suivant à la Commission:

> Compte tenu de notre discussion, il semble bien que la question qu'il reste a résoudre dans le cas (du plaignant) est de savoir si ce dernier, ayant été dédommagé pour la maladie professionnelle contractée chez son employeur, devrait chercher le même genre de travail (machiniste) dans un milieu plus sain. Par contre, il faut aussi se demander si sa maladie l'a rendu incapable d'effectuer le travail de machiniste et, par conséquent, admissible à des prestations de recyclage et à une indemnisation pour le salaire perdu par rapport à la différence entre son emploi actuel et son emploi antérieur.
>
> Le Bureau des défenseurs des travailleurs est d'avis que la Commission d'appel des accidents du travail a omis, après avoir renversé la décision de la Commission en ce qui concerne la responsabilité de l'employeur à l'égard de la condition invalidante (du plaignant), de prendre en considération les autres conclusions du médecin du travailleur, lesquelles sont présentées dans les rapports médicaux des 26 mai, 17 juin, 19 août et 12 décembre 1986 et du 3 janvier 1989. Particulièrement importante est la comclusion voulant que:
>
> > Son asthme ayant été raisonnablement bien contrôlé depuis un certain temps, on pourrait avancer qu'il pourrait tolérer son ancien milieu de travail et y travailler à titre d'essai. Je ne crois pas, personnellement, que ce soit une bonne idée, mais s'il devient nécessaire pour lui d'essayer de travailler dans ce milieu particulier, il devrait faire examiner ses fonctions pulmonaires immédiatement avant de retourner au travail, puis de nouveau en cas de nouveaux symptômes afin de documenter tout signe objectif de détérioration.

> It has been argued that to require [the complainant] to return to his former work environment - or even a similar environment - would be tantamount to treating him as a "guinea pig" and risk the destablization of his asthmatic condition.

Further to this, the following additional medical information was provided by the complainant's medical specialist, namely:

> I still feel, quite strongly, that it would not be appropriate for this fellow to try to again work as a machinist with our previous experience of his condition.

As a result of these submissions, the Workers' Compensation Appeal Board reviewed the complainant's case and referred it to the Appeals Board for an additional hearing.

Our Office was subsequently pleased to learn that, as a result of this further hearing, the complainant's appeal was accepted and he was granted extended earnings loss benefits and vocational rehabilitation assistance.

90-330-7

An employer's solicitor approached our Office in August, 1990, regarding an allegedly excessive assessment that had been levied against his client's business by the Board.

The increase in the employer's annual assessment had resulted when a relatively minor injury suffered by an employee assumed significant proportions because of medical complications. A significant proportion of the cost of the employee's injury was charged back to the employer through an increase in his annual assessment.

On review, it was confirmed that the employee's claim and attendant medical and lost employment expenses were proper. At the same time, it was confirmed that the complainant's business was a new one and that his annual salary placed his family income only marginally above the poverty level. As a result, it was concluded that the increased Workers' Compensation Board assessment would be financially crippling to the employer and probably result in the cessation of his business.

In this circumstance, the Office's and the complainant's solicitor met with the Board's Review Committee in April, 1991 to determine whether financial relief might be afforded to the complainant under the Board's "financial hardship"

> D'aucuns croient que le fait d'exiger que (le plaignant) retourne dans son ancien milieu de travail, voire dans un milieu de travail semblable, équivaudrait à le traiter de «cobaye» et pourrait mettre en péril la stabilisation de son état asthmatique.

De plus, le supplément d'information médicale qui suit a été fourni par le spécialiste médical du plaignant :

> Je crois toujours, et fermement, qu'il serait mal avisé que cette personne essaie de nouveau de travailler comme machiniste, compte tenu de ce que nous savons de son état.

Par suite de ces avis, la Commission d'appel des accidents du travail a réexaminé le cas du plaignant et l'a reconvoqué pour une audience supplémentaire.

Nous avons ultérieurement été heureux d'apprendre qu'à la suite de cette audience, l'appel du plaignant a été accepté et que celui-ci a reçu des prestations supplémentaires pour perte de salaire, ainsi que des services de réadaptation professionnelle.

90-330-7

L'avocat d'un employeur s'est adressé au Bureau, en août 1990, concernant une cotisation excessive faite à l'égard de son client par la Commission.

L'augmentation de la cotisation annuelle de l'employeur était due à ce qu'une blessure relativement mineure subie par un employé avait pris des proportions importantes par suite de complications médicales. Une part considérable des frais liés à la blessure de l'employé a été facturée à l'employeur sous la forme d'une augmentation de sa cotisation annuelle.

Après enquête, il a été confirmé que la réclamation de l'employé était juste, y compris ses dépenses médicales et son salaire perdu. De plus, il a été confirmé que l'entreprise du plaignant était nouvelle et que son salaire annuel plaçait son revenu familial tout juste au-dessus du seuil de la pauvreté. Par conséquent, on a conclu que l'augmentation de sa cotisation serait financièrement désastreuse pour lui et conduirait probablement à sa faillite.

Dans ces circonstances, les avocats du Bureau et du plaignant ont rencontré le comité d'examen de la Commission en avril 1991 afin de déterminer s'il était possible d'aider financièrement le plaignant en vertu de la politique de «sauvegarde financière» de la

policy. At the conclusion of this meeting, the Review Committee set out the types of information it required to invoke such a remedial step. The information was filed with the Review Committee and significant financial relief was subsequently extended to the employer.

90-330-10

The Office of the Workers' Advocate referred the case of an injured worker who alleged that incorrect deductions were being made from his Workers' Compensation benefits.

The worker had been injured prior to 1982 and had received benefits based on the legislative scheme in force at that time. Changes made to the Workers' Compensation Act in 1982 provided that Canada Pension Plan disability benefits would be deducted from any workers' compensation entitlement. In July, 1990, the complainant's benefits were reinstated retroactive to March, 1988. Although the re-opening was in relation to a pre-1982 injury, the Workers' Compensation Appeal Board directed that the complainant's Canada Pension Plan benefits be deducted from his Workers' Compensation entitlement.

Upon questioning the authority of the Workers' Compensation Appeal Board to make such a decision, our Office was advised that:

> When (the complainant's) file was submitted for payment of benefits, they were calculated incorrectly, as Canada Pension Benefits *should not have been* deducted from the compensation benefits awarded to (the complainant), as his accident occurred on June 23, 1981 and he should have been paid at the rate of 75% of his averaged pre-accident *gross* earnings. In this regard, his file is being referred to our Claims Department so that the necessary adjustment may be made to reimburse him the amount of C.P.P. benefit incorrectly deducted.
>
> Via a copy of this letter, I take this opportunity to apologize to (the complainant) for the miscalculation in his case.

In such favourable circumstances, our Office concluded its review of the matter.

Commission. À la fin de la réunion, le comité d'examen a fait connaître les renseignements dont il avait besoin pour pouvoir prendre une telle mesure. Les renseignements demandés ont été présentés au comité et une aide financière considérable a été accordée à l'employeur.

90-330-10

Le Bureau des défenseurs des travailleurs nous a renvoyé le cas d'un travailleur blessé qui prétendait que des retenues incorrectes avaient été faites sur ses prestations d'indemnisation des accidents du travail.

Le travailleur avait été blessé avant 1982 et avait reçu des prestations fondées sur le barème en vigueur à l'époque. Selon les modifications apportées à la *Loi sur les accidents du travail*, en 1982, les prestations d'invalidité prévues en vertu du Régime de pensions du Canada devaient être déduites de toute indemnisation versée au titre des accidents du travail. En juillet 1990, les prestations du plaignant ont été rétablies rétroactivement jusqu'à mars 1988. Bien que la réouverture du cas soit liée à une blessure subie avant 1982, la Commission d'appel des accidents du travail a ordonné que les prestations versées au titre du Régime de pensions du Canada soient déduites de celles reçues au titre des accidents du travail.

Après avoir demandé à la Commission d'appel des accidents du travail de justifier sa décision, nous avons reçu la réponse suivante :

> Lorsque le dossier (du plaignant) a été présenté aux fins d'indemnisation, ses prestations ont été calculées incorrectement. En effet, les prestations versées au titre du Régime de pensions du Canada *n'auraient pas dû* être déduites des prestations versées au titre des accidents du travail, puisque l'accident est survenu le 23 juin 1981. Le plaignant aurait dû être indemnisé au taux de 75 % de ses gains bruts moyens avant l'accident. Son dossier a donc été renvoyé à notre Service des réclamations afin que les rajustements nécessaires soient apportés en vue de lui rembourser le montant des prestations qui lui ont été incorrectement déduites au titre du R.P.C.
>
> En lui envoyant copie de cette lettre, je présente mes excuses au plaignant de l'erreur de calcul dont il a fait l'objet.

Dans ces circonstances favorables, le Bureau a mis fin à son examen de la question.

Statistical Tables

Tableaux statistiques

Table 1/Tableau 1

Complaints Handled in 1991/Plaintes traitées en 1991

		Number/ Nombre	Percentage/ Pourcentage
A	Origination/Origine		
	Received in 1991/Reçues en 1991	1737	87.2
	Carried over from December 31, 1990/ À l'étude au 31 décembre 1990	255	12.8
	TOTAL	1992	100.0
B	Sex/Sexe		
	Masculine/Masculin	1090	62.8
	Feminine/Féminin	607	34.9
	Group/Groupe	40	2.3
	TOTAL	1737	100.0
C	Language of communication/Langue de communication		
	English/Anglais	1059	61.0
	French/Français	678	39.0
	TOTAL	1737	100.0
D	Method of receipt/Mode de réception		
	Letter/Lettre	273	15.7
	Interview/Entrevue	166	9.6
	Telephone/Téléphone	1275	73.4
	Own motion/Initiative du Bureau	23	1.3
	TOTAL	1737	100.0

Table 2/Tableau 2

Complaints by Place of Origin/Plaintes par lieu d'origine

County/Comté	Population		1991	
	Total	%	Total	%
Albert	25 640	3.5	24	1.4
Carleton	26 026	3.6	26	1.5
Charlotte	26 607	3.6	53	3.1
Gloucester	88 101	12.2	225	13.0
Kent	31 694	4.4	50	2.9
Kings	62 122	8.9	90	5.2
Madawaska	36 554	5.0	153	8.8
Northumberland	52 983	7.3	96	5.5
Queens	12 519	1.7	19	1.1
Restigouche	38 760	5.3	113	6.5
Saint John/Saint-Jean	81 462	11.2	236	13.6
Sunbury	23 575	3.2	21	1.2
Victoria	20 786	2.9	109	6.2
Westmorland	114 745	15.8	264	15.2
York	82 326	11.4	237	13.6
Out of Province/ Hors de la Province			21	1.2
TOTAL	723 900	100.0	1737	100.0

Note: Population - 1991 Census/Recensement 1991

Table 3

Complaints Registered per Year

Tableau 3

Plaintes reçues par année

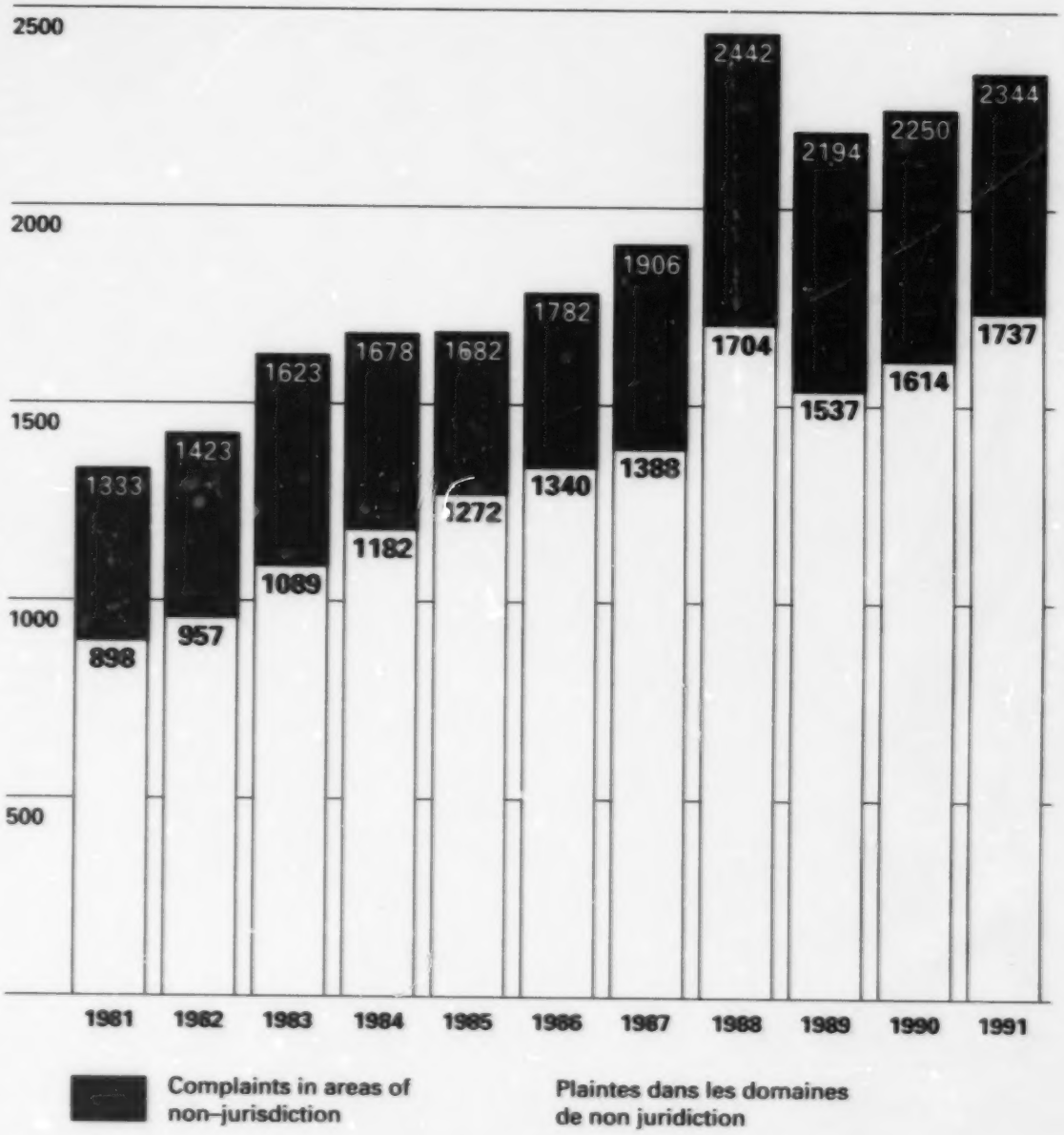

Table 4/
Disposition of Complaints 1991 and carried from 1990/

Departments and Agencies Ministères et organismes	Total	Declined (No Jurisdiction)/ Refusée (sans juridiction)			Declined (Discretionary)/ Refusée (discrétionnaire)	
		1*	2	3	1	2
Adoption Information/Renseignements en matière d'adoption	12	-	-	-	-	-
Advanced Education and Training/ Enseignement supérieur et formation	58	3	-	-	-	-
Agriculture	9	-	-	-	1	-
Alcoholism and Drug Dependency Commission/ Commission de l'alcoolisme et de la pharmacodépendance	3	-	-	-	-	-
Board of Management/Conseil de gestion	33	1	-	-	-	-
Civil Service Commission/Commission de la fonction publique	6	-	-	-	-	-
Commerce and Technology/Commerce et technologie	4	-	-	-	-	-
Education	56	5	-	-	2	-
Environment/Environnement	24	-	-	-	-	-
Executive Council/Conseil exécutif	1	-	-	-	-	-
Finance/Finances	38	5	-	-	-	-
Fisheries and Aquaculture/Pêches et Aquaculture	7	1	-	-	1	-
Health and Community Services/Santé et services communautaires	175	12	-	-	4	-
Income Assistance/Aide au revenu	245	77	1	-	6	-
Justice	84	16	1	1	-	-
Labour/Travail	33	1	-	-	-	-
Legislative Assembly/Assemblée législative	1	1	-	-	-	-
Liquor Licensing Board/Commission des licenses et permis d'alcool	5	-	-	-	-	-
Mental Health Commission/Commission de la santé mentale	53	9	-	-	6	-
Municipal Affairs/Affaires municipales	27	-	-	-	-	-
Municipalities/Municipalités	123	18	-	-	2	-
Natural Resources and Energy/ Ressources naturelles et énergie	32	3	-	-	-	-
N.B. Advisory Council on Status of Women/ Conseil consultatif sur la condition de la femme du N.-B.	1	-	-	-	-	-
N.B. Coal Limited	2	-	-	-	-	-
N.B. Geographic Information Corporation/ Société d'information géographique du N.-B.	35	4	-	-	-	-
N.B. Housing Corporation/Société d'habitation du N.-B.	179	1	-	-	-	-
N.B. Human Rights Commission/Commission des droits de la personne du N.-B.	14	1	-	-	-	-
N.B. Museum/Musée du N.-B.	1	-	-	-	-	-
N.B. Police Commission/Commission de police du N.-B.	1	-	-	-	-	-
N.B. Power Corporation/Société d'énergie du N.-B.	53	2	-	-	-	-
Occupational Health and Safety Commission/Commission de l'hygiène et de la sécurité au travail	2	-	-	-	-	-
Office of the Auditor General/Bureau du vérificateur général	1	-	-	-	-	-
Office of the Comptroller/Bureau du contrôleur	1	-	-	-	-	-
Office of the Premier/Cabinet du premier ministre	2	-	-	-	-	-
Office of the Supervisor of Political Financing/ Bureau du contrôleur du financement politique	1	-	-	-	-	-
Public Service Labour Relations Board/Commission des relations de travail dans les services publics	1	-	-	-	-	-
Regional Assessment Review Boards/Commissions régionales de révision des évaluations	1	-	-	-	-	-
Right to Information Act/Loi sur le droit à l'information	10	-	1	-	-	-
Solicitor General/Solliciteur général	238	13	1	-	136	-
Supply and Services/Approvisionnement et services	8	-	-	-	-	-
Tourism, Recreation and Heritage/Tourisme, loisirs et patrimoine	11	-	-	-	-	-
Transportation/Transports	175	15	1	-	2	-
Workers' Compensation Board/Commission des accidents du travail	226	10	-	-	63	2

* 1 - Information given/Information donnée
2 - Assistance rendered/Aide accordée
3 - Partially rectified/Partiellement redressée
4 - Rectified/Redressée
5 - Recommendation/Recommandation

Tableau 4
Classification des plaintes 1991 et reportées de 1990

Discontinued (Ombudsman)/ Discontinuée (Ombudsman)			Discontinued (Complainant)/ Discontinuée (plaignant)		Unsupported/ non fondée		Partially Justified/ Partiellement fondée			Justified/ fondée					Under investigation/ à l'étude
1	2	3	1	2	1	2	1	2	3	1	2	3	4	5	
8	2	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	2
33	15	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	1	1	–	5
5	1	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	2
2	–	–	1	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
21	3	–	–	–	1	–	–	–	–	–	1	–	–	–	6
2	–	–	1	–	1	–	–	–	–	–	–	–	–	–	2
3	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	1	–	–	–
34	8	–	1	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	6
14	4	–	–	–	–	–	–	–	–	–	1	–	–	–	5
1	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
16	6	–	1	–	1	–	1	1	–	–	–	1	1	–	5
2	–	–	–	–	1	–	–	–	–	–	–	–	1	–	1
104	21	–	3	–	1	–	–	–	–	1	–	1	1	–	27
107	50	1	2	–	1	–	1	–	–	–	–	–	–	–	9
32	8	–	2	1	–	–	–	–	–	–	–	1	1	16	5
20	8	–	1	–	–	–	–	–	–	–	–	–	1	–	2
–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
2	–	–	–	–	1	–	–	–	–	–	–	–	–	–	2
35	1	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	2
16	6	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	5
68	14	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	21
14	2	–	1	–	1	–	–	–	–	–	1	–	–	–	10
1	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
2	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
17	5	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	3	–	6
109	39	–	2	–	–	–	–	–	1	–	–	–	1	–	26
4	1	–	1	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	7
1	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
–	1	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
27	20	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	1	–	3
1	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	1	–	–	–
–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	1
1	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	1	–	–	–	–
–	1	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	1
–	1	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
–	2	–	–	–	1	–	–	–	–	–	–	–	2	2	2
61	9	–	2	–	–	–	–	1	–	1	1	1	1	–	11
4	2	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	1	–	1
6	2	–	1	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	2
90	27	–	–	–	1	–	–	–	–	–	1	–	4	16	18
65	36	2	–	1	–	–	–	–	–	–	–	1	–	–	46

Table 5/Tableau 5
Budgetary Review/Revue budgétaire

Year/Année	Expenditures/ Dépenses
1985-86	287 488
1986-87	306 570
1987-88	341 822
1988-89	351,356
1989-90	358,172
1990-91	368,989

Chapter O-5

Ombudsman Act (Excerpt)

1 In this Part

"authority" means an authority set out in Schedule A;

. . .

12(1) Subject to subsection (2), the Ombudsman may, either on a written petition made to him or on his own motion, investigate a decision or recommendation made, an act done or omitted or a procedure used with respect to a matter of administration by an authority or any officer thereof whereby any person is aggrieved or, in the opinion of the Ombudsman, may be aggrieved.

12(2) Notwithstanding subsection (1), the Ombudsman shall not investigate

(a) any decision, recommendation, act or ommission in respect of which there is under any Act an express right of appeal or objection or an express right to apply for a review on the merits of the case to any court or to any tribunal constituted by or under any Act until that right of appeal or objection or application has been exercised in the particular case or until the time prescribed for the exercise of that right has expired, or

(b) any decision, recommendation, act or omission of any person acting as solicitor or counsel for an authority.

. . .

21(1) Where upon investigation the Ombudsman is of the opinion that a grievance exists or may exist because

(a) a decision, recommendation, act or omission or procedure used that was the subject matter of the investigation was

(i) contrary to law,

(ii) unreasonable, unjust, oppressive or improperly discriminatory,

(iii) made, done or omitted pursuant to a statutory provision or other rule of law or practice that is unreasonable, unjust, oppressive or improperly discriminatory,

(iv) based in whole or in part on a mistake of law or fact or on irrelevant grounds or considerations,

Chapitre O-5

Loi sur l'Ombudsman (Extrait)

1 Dans la présente Partie

«autorité» désigne une autorité définie à l'Annexe A;

. . .

12(1) Sous réserve du paragraphe (2), l'Ombudsman peut, sur requête écrite à lui adressée ou de sa propre initiative, enquêter sur une décision ou une recommandation, action, omission ou procédure émanant d'une autorité ou d'un de ses fonctionnaires en matière administrative, si elles causent ou peuvent, à son avis, causer un préjudice à une personne.

12(2) Indépendamment du paragraphe (1), l'Ombudsman ne peut enquêter

a) sur une décision, recommandation, action ou omission pour laquelle une loi prévoit expressément un droit d'appel ou d'opposition ou le droit de demander une révision au fond devant toute cour ou tout tribunal constitué sous le régime d'une loi, avant que cette voie de recours n'ait été exercée en l'espèce ou qu'ait expiré le délai imparti pour l'exercer, ou

b) sur une décision, recommandation, action ou omission d'une personne agissant en qualité d'avocat ou de conseil d'une autorité.

. . .

21(1) Lorsque, après une enquête, l'Ombudsman est d'avis qu'un motif de grief existe ou peut exister en raison du fait

a) qu'une décision, recommandation, action, omission ou procédure ayant fait l'objet de l'enquête

(i) était contraire à la loi;

(ii) était injuste, opprimante ou injustement discriminatoire;

(iii) avait lieu ou s'était produite conformément à une disposition légale ou autre règle de droit ou une pratique injuste, opprimante ou injustement discriminatoire;

(iv) était fondée en tout ou en partie sur une erreur de droit ou de fait ou sur des considérations ou motifs non pertinents;

(v) related to the application of arbitrary, unreasonable or unfair procedures, or

(vi) otherwise wrong,

(b) in doing or omitting an act or in making or acting on a decision or recommendation, an authority

(i) did so for an improper purpose,

(ii) failed to give adequate and appropriate reasons in relation to the nature of the matter, or

(iii) was negligent or acted improperly, or

(c) there was unreasonable delay in dealing with the subject matter of the investigation,

and the Ombudsman is of the opinion that

(d) the grievance should be referred to the appropriate authority for further consideration,

(e) an act should be remedied,

(f) an omission or delay should be rectified,

(g) a decision or recommendation should be cancelled or varied,

(h) reasons should be given,

(i) a practice, procedure or course of conduct should be altered,

(j) an enactment or other rule of law should be reconsidered, or

(k) any other steps should be taken,

the Ombudsman shall report his opinion, his reasons therefor and any recommendation to the administrative head of the authority concerned.

21(2) Where the Ombudsman makes a recommendation under subsection (1) he may request the authority to notify him within a specified time of the steps it proposes to take to give effect to his recommendations.

21(3) Where, after the time stated under subsection (2), the authority does not act upon the recommendation of the Ombudsman, refuses to act thereon, or acts in a manner unsatisfactory to the Ombudsman the Ombudsman may send a copy of his report and recommendation to the

(v) se rapportait à des procédures arbitraires, déraisonnables et injustes; ou

(vi) était fautive par ailleurs;

b) que dans une action ou une omission ou dans une prise de décision ou de suites à donner à une décision ou à une recommandation, une autorité

(i) n'a pas agi dans un but approprié;

(ii) n'a pas donné des raisons suffisantes et appropriées quant à la nature de l'affaire, ou

(iii) était négligente ou n'a pas agi correctement; ou

c) qu'il y a eu un retard indu pour considérer l'objet de l'enquête,

et que l'Ombudsman est en outre d'avis que

d) le grief devrait être renvoyé à l'autorité appropriée pour être examiné à nouveau;

e) qu'une action devrait être réparée;

f) qu'une omission ou un retard devrait être corrigé;

g) qu'une décision ou recommandation devrait être annulée ou changée;

h) que des raisons devraient être données;

i) qu'une pratique, une procédure ou une façon de faire devrait être changée;

j) qu'une loi ou autre règle de droit devrait être révisée, ou

k) que d'autres mesures devraient être prises,

l'Ombudsman doit présenter un rapport énonçant son opinion, les motifs sur lesquels elle s'appuie et ses recommandations au chef de l'autorité concernée.

21(2) Lorsque l'Ombudsman fait une recommandation en application du paragraphe (1), il peut demander à l'autorité de l'aviser, dans un délai déterminé, des mesures envisagées pour donner suite à ses recommandations.

21(3) Lorsque, après expiration du délai visé au paragraphe (2), l'autorité ne donne pas suite à la recommandation de l'Ombudsman, refuse d'y donner suite, ou prend des mesures qui ne satisfont pas l'Ombudsman, celui-ci peut transmettre une copie de son rapport et de sa recommandation au lieutenant-

Lieutenant-Governor in Council and may thereafter make a report to the Legislative Assembly.

SCHEDULE A

1 Departments of the Government of the Province

2 A person, corporation, commission, board, bureau or other body that is, or the majority of the members of which are, or the majority of the members of the board of management or board of directors of which are

(a) appointed by an Act, Minister or the Lieutenant-Governor in Council,

(b) in the discharge of their duties, public officers or servants of the Province, or

(c) responsible to the Province

3 Municipalities

4 Schools and school boards as defined in the *Schools Act*

5 Institutions as defined in the *Adult Education and Training Act.* 1988,c.27,s.4.

6 Hospitals as defined in the *Public Hospitals Act*

7 Any other agency of the Crown in right of the Province

CHAPTER R-10.3

Right to Information Act (Excerpt)*

1 In this Act

"appropriate Minister" means the Minister responsible for the administration of the department in which the information is kept or filed, and in the case where a minister is not responsible for the administration of a department, means the person responsible for such department in the Legislative Assembly;

* The Ombudsman's Office is designated as the reviewing office with respect to access to adoption information (Family Services Act, Part V) and archival information (Archives Act, s.10(1), 10.3). A copy of the relevant legislation is available upon request to the Ombudsman's Office

gouverneur en conseil et présenter ensuite un rapport à l'Assemblée législative.

ANNEXE A

1 Les ministères du gouvernement de la province

2 Un particulier, une corporation, une commission, un conseil, une autorité ou autre qui est, ou dont, soit la majorité des membres, soit la majorité des membres du conseil de gestion ou du conseil d'administration

a) sont nommés par une loi, un Ministre ou le lieutenantgouverneur en conseil,

b) sont dans l'exécution de leurs fonctions, fonctionnaires publics ou employés de la province, ou

c) sont responsables devant la province

3 Les municipalités

4 Les écoles et les conseils scolaires selon la définition qu'en donne la *Loi scolaire*

5 Les établissements tels que définis dans la *Loi sur l'enseignement et la formation destinés aux adultes.* 1988.c.27,art.4.

6 Les hôpitaux selon la définition de la *Loi sur les hôpitaux publics*

7 Tout autre organisme de la Couronne du chef de la province.

CHAPITRE R-10.3

Loi sur le droit à l'information (Extrait)*

1 Dans la présente loi

«affaires publiques» désigne toute activité ou fonction exercée ou accomplie par un ministère;

«document» comprend toute information, quelle que soit la manière dont elle est consignée ou conservée, que ce soit sous une forme imprimée, sur film, au moyen de système électronique ou autrement;

* Le Bureau de l'Ombudsman agit à titre de bureau d'examen en ce qui a trait à l'accès à l'information relative aux adoptions (Loi sur les services à la famille, partie V) et à l'information relative aux archives (Loi sur les archives, art.10(1), 10(3). Une copie de la loi pertinente est disponible sur demande auprès du Bureau de l'Ombudsman.

"department" means

(a) any department of the Government of the Province;

(b) any Crown Agency or Crown Corporation;

(c) any other branch of the public service;

(d) any body or office, not being part of the public service, the operation of which is effected through money appropriated for the purpose and paid out of the Consolidated Fund,

as set out in the regulations;

"document" includes any record of information, however recorded or stored, whether in printed form, on film, by electronic means or otherwise;

"information" means information contained in a document;

"personal information" means information respecting a person's identity, residence, dependents, marital status, employment, borrowing and repayment history, income, assets and liabilities, credit worthiness, education, character, reputation, health, physical or personal characteristics or mode of living;

"public business" means any activity or function carried on or performed by a department.

2 Subject to this Act, every person is entitled to request and receive information relating to the public business of the Province.

3(1) Any person may request information by applying to the minister of the department where the information is likely to be kept or filed, and the appropriate Minister shall in writing within thirty days of the receipt of the application grant or deny the request.

. . .

6 There is no right to information under this Act where its release

(a) would disclose information the confidentiality of which is protected by law;

(b) would reveal personal information, given on a confidential basis, concerning another person;

(c) would cause financial loss or gain to a person or department, or would jeopardize

«information» désigne une information contenue dans un document;

«ministère» désigne

a) tout ministère du gouvernement de la province;

b) tout organisme ou corporation de la Couronne;

c) toute autre direction des services publics; et

d) tout organisme ou bureau qui ne fait pas partie des services publics mais dont le fonctionnement est assuré par des crédits votés à cet effet et imputés sur le Fonds consolidé,

dont le nom figure dans les règlements;

«ministre compétent» désigne le ministre responsable de la direction du ministère qui garde ou qui est dépositaire de l'information, et, lorsque la direction d'un ministère n'est sous la responsabilité d'aucun ministre, désigne la personne qui en est responsable devant l'Assemblée législative;

«renseignement personnel» désigne toute information concernant l'identité d'une personne, son adresse, sa famille, son état matrimonial, son emploi, un rapport sur les emprunts et remboursements qu'elle a faits, son revenu, ses avoirs et dettes, sa solvabilité, sa formation, son caractère, sa moralité, sa santé, ses particularités physiques ou personnelles ou son mode de vie.

2 Sous réserve de la présente loi, toute personne a le droit de demander et de recevoir toute information concernant les affaires publiques de la province.

3(1) Toute personne peut demander une information en en faisant la demande au ministre dont le ministère est susceptible d'en avoir la garde ou d'en être le dépositaire et le ministre compétent accepte ou rejette cette demande dans les trente jours à compter de sa réception.

. . .

6 Le droit à l'information conféré par la présente loi est suspendu lorsque la communication d'informations

a) pourrait entraîner la divulgation d'information dont le caractère confidentiel est garanti par la loi;

b) pourrait dévoiler des renseignements personnels concernant une autre personne et donnés à titre confidentiel;

c) pourrait occasionner des gains ou des pertes financières pour une personne ou un ministère, ou

negotiations leading to an agreement or contract;

(c.1) would reveal financial, commercial, technical or scientific information

(i) given by an individual or a corporation that is a going concern in connection with financial assistance applied for or given under the authority of a statute or regulation of the Province, or

(ii) given in or pursuant to an agreement entered into under the authority of a statute or regulation, if the information relates to the internal management or operations of a corporation that is a going concern;

(d) would violate the confidentiality of information obtained from another government;

(e) would be detrimental to the proper custody, control or supervision of persons under sentence;

(f) would disclose legal opinions or advice provided to a person or department by a law officer of the Crown, or privileged communications as between solicitor and client in a matter of department business;

(g) would disclose opinions or recommendations by public servants for a Minister or the Executive Council;

(h) would disclose the substance of proposed legislation or regulations;

(h.1) would reveal information gathered by police, including the Royal Canadian Mounted Police, in the course of investigating any illegal activity or suspected illegal activity, or the source of such information;

(h.2) would disclose any information reported to the Attorney General or his agent with respect to any illegal activity or suspected illegal activity, or the source of such information, or

(i) would impede an investigation, inquiry or the administration of justice.
1982,c.58,s.1;1985,c.67,s.1.

7(1) Where an applicant is not satisfied with the decision of an appropriate Minister or where an appropriate Minister fails to reply to a request within the time prescribed, the applicant may in the prescribed form and manner either

pourrait compromettre des négociations en vue d'aboutir à la conclusion d'un accord ou d'un contrat;

c.*1)* pourrait révéler une information financière, commerciale, technique ou scientifique

(i) donnée par un particulier ou une corporation qui est une corporation en activité en relation avec une aide demandée ou fournie sous l'autorité d'une loi ou d'un règlement de la province, ou

(ii) incluse dans une entente ou donnée conformément à une entente conclue sous l'autorité d'une loi ou d'un règlement, si l'information est liée à la gestion ou aux opérations internes d'une corporation qui est une corporation en activité;

d) pourrait porter atteinte au caractère confidentiel d'une information reçue d'un autre gouvernement;

e) pourrait être préjudiciable à la détention ou à la surveillance d'une personne condamnée;

f) pourrait entraîner la divulgation de consultations juridiques données à une personne ou à un ministère par un légiste de la Couronne, ou violer le secret professionnel, qui existe entre l'avocat et son client, à propos d'une affaire d'ordre ministériel;

g) pourrait entraîner la divulgation d'avis ou de recommandations faites par un fonctionnaire à un ministre ou au Conseil exécutif;

h) pourrait entraîner la divulgation du contenu d'un projet de loi ou de règlement;

h.1) pourrait dévoiler des renseignements recueillis par la police, y compris par la Gendarmerie royale du Canada, au cours d'une enquête relative à toute activité illégale, ou la divulgation de la source de ces renseignements; ou

h.2) pourrait entraîner la divulgation de renseignements rapportés au procureur général ou à son représentant concernant toute activité illégale, ou suspectée d'être illégale, ou la divulgation de la source de ces renseignement; ou

i) pourrait entraver le cours d'une enquête ou d'une recherche, ou l'exercice de la justice.
1982,c.58,art.1;1985,c.67,art.1.

7(1) Tout demandeur non satisfait de la décision d'un ministre compétent, ou si ce dernier omet de répondre à une demande dans le délai prescrit, peut, dans les formes prescrites,

(a) refer the matter to a judge of The Court of Queen's Bench of New Brunswick, or

(b) refer the matter to the Ombudsman.

. . .

9 The Ombudsman shall in accordance with this Act and the power, authority, privileges, rights and duties vested in him under the *Ombudsman Act* review the matter referred to him within thirty days of having received the referral.

10(1) Upon having reviewed the matter referred to him, the Ombudsman shall forthwith, in writing, advise the appropriate Minister of his recommendation and shall forward a copy of such recommendation to the person making the referral.

a) soit soumettre l'affaire à un juge de la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick, ou

b) soit la soumettre à l'Ombudsman.

. . .

9 L'Ombudsman, conformément à la présente loi et aux pouvoirs, attributions, prérogatives, droits et devoirs que lui a conférés la *Loi sur l'Ombudsman*, examine l'affaire qui lui a été soumise dans les trente jours de la réception de la demande de recours.

10(1) Après avoir examiné l'affaire qui lui a été soumise, l'Ombudsman doit aussitôt faire connaître, par écrit, sa recommandation au ministre compétent et en envoyer une copie à l'auteur du recours.